



RELATÓRIO DE

# Sustentabilidade

DO SETOR DE SEGUROS

2023

# Sunário

1	<b>Mensagens</b> .....	4
	1. 1 Mensagem do presidente .....	5
	1. 2 Mensagens das lideranças do mercado .....	7
2	<b>A CNseg</b> .....	11
	2. 1 Federações associadas .....	12
	2. 1. 1 <b>Cultura do Seguro</b> .....	14
	2. 1. 2 <b>Eventos</b> .....	18
	2. 1. 3 <b>Atividades de destaque</b> .....	22
3	<b>Sustentabilidade em Seguros</b> .....	27
	3. 1 A atuação da CNseg .....	28
	3. 2 Principais ações e iniciativas .....	29
	3. 3 Comissão de Integração ASG .....	37
4	<b>O Relatório</b> .....	39
	4. 1 Seguradoras Participantes .....	39
	4. 1. 1 <b>Perfil das participantes</b> .....	41
	4. 2 Indicadores Setoriais .....	43
	4. 2. 1 <b>Compromisso com o desenvolvimento sustentável</b> .....	46
	4. 2. 2 <b>Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS</b> .....	49
	4. 2. 3 <b>Produtos e serviços</b> .....	51
	4. 3 Inovação .....	55
	4. 3. 1 <b>Governança, ética e integridade</b> .....	60

4.	3.	2	Gestão de investimentos	65
4.	4		Relacionamento com os Públicos	67
4.	4.	1	Engajamento das partes interessadas	67
4.	4.	2	Colaboradores	68
4.	4.	3	Clientes	82
4.	4.	4	Parceiros comerciais	87
4.	4.	5	Fornecedores e prestadores	88
4.	4.	6	Associações e entidades de classe	91
4.	5		Gestão Ambiental	92
4.	5.	1	Mudanças climáticas	92
4.	5.	2	Gestão de resíduos	98
4.	5.	3	Energia renovável	100
4.	6		Matriz de Materialidade	101

## 5

			<b>O Setor de Seguros</b>	105
5.	1		Principais números	106
5.	2		Desempenho por segmento	110
5.	2.	1	Seguros Gerais	111
5.	2.	2	Coberturas de Pessoas e Previdência	113
5.	2.	3	Saúde Suplementar	115
5.	2.	4	Capitalização	117

## 6

			<b>Sumário de conteúdo GRI</b>	118
--	--	--	--------------------------------	-----

The image features a central photograph of a person's hand holding a small, moss-covered globe. A small, vibrant green tree with delicate branches grows out of the top of the globe. The background is a soft-focus green landscape. The entire scene is framed by a large, light green, wavy-edged shape. At the top and bottom edges of this shape, there are decorative elements consisting of blue and white diagonal stripes. The text 'DESENVOLVIMENTO Sustentável' is centered over the image in a white, sans-serif font. The word 'DESENVOLVIMENTO' is in all caps and a smaller font size, while 'Sustentável' is in a larger font size and starts with a capital letter.

DESENVOLVIMENTO  
**Sustentável**



# Mensagens



## 1. 1 Mensagem do Presidente

GRI 2-22

“O seguro é fundamental para o desenvolvimento sustentável e para o bem-estar social. Sua função é oferecer previsibilidade e segurança para empresas, governos e famílias brasileiras. Mais do que uma resposta imediata, o seguro é peça-chave para uma abordagem abrangente e inclusiva de planejamento nacional. É a partir dessas premissas que a Confederação construiu, ao longo de 2023, uma agenda de projetos e atividades que buscaram aumentar a participação dos seguros na sociedade e conscientizar atores relevantes sobre a importância do nosso setor.

O Relatório de Sustentabilidade do Setor de Seguros é peça instrumental dessa agenda. A edição de 2023 contou com a participação de 52 empresas, representando 75% da arrecadação das empresas associadas às federações que compõem a CNseg, um aumento de cerca de 16% em relação à quantidade absoluta de participantes no relatório do ano anterior. A crescente adesão reflete a prioridade do setor em relação à agenda, bem como seu compromisso com a transparência de suas ações e o monitoramento institucional do tema.

Em 2023, iniciamos as discussões para desenvolver uma taxonomia socioambiental para o Brasil, essencial para guiar decisões de investimento e subscrição, envolvendo a adaptação ou criação de produtos e serviços alinhados aos objetivos socioambientais e climáticos do país. Dados do relatório mostram que o setor já está empenhado em promover investimentos sustentáveis: 69,2% das respondentes incluem critérios de sustentabilidade em suas políticas de investimento e 44,2% utilizam metodologias para avaliação ASG na análise e gestão de ativos. Além disso, 65,4% das participantes identificaram ou rotularam quais seguros, serviços e assistências de seu portfólio geram benefícios climáticos, ambientais ou sociais para o segurado, beneficiário ou sociedade.



Em um ano marcado pelo agravamento da crise climática, torna-se evidente a importância de integrar essa agenda nas operações de seguros. Com esse propósito, uma das grandes realizações de 2023 foi o projeto Construindo Seguros para a Transição Climática, que avançou na compreensão dos impactos financeiros dos riscos climáticos no portfólio de subscrição. Ao longo de 15 meses, 21 associadas trabalharam com metodologias qualitativas e quantitativas para identificar, avaliar e mensurar os principais riscos climáticos físicos no Brasil. Esse projeto piloto resultou em duas ferramentas: um mapa de calor que apresenta o impacto de 11 riscos climáticos físicos no Brasil, por estado e capital, considerando dois cenários climáticos e horizontes temporais; e uma ferramenta de projeção de perdas financeiras no portfólio de seguros residencial, condomínio e empresarial, avaliando a exposição ao risco de inundação urbana com base em um modelo matemático que combina dados históricos e ciência climática.

Considerando a evidente importância da discussão dos seguros na agenda de adaptação climática, a Confederação participou em novembro, pela primeira vez, da Conferência das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas, a COP 28, realizada em Dubai, nos Emirados Árabes Unidos. Foram realizadas reuniões com especialistas, representantes de organizações internacionais e de autoridades do governo. Durante o evento, reafirmamos o papel do seguro para a resiliência climática, e firmamos acordos e parcerias de grande relevância para reforçar o seguro no cerne do desenvolvimento de políticas públicas de transição e de adaptação.

As iniciativas institucionais citadas estão detalhadas ao longo deste Relatório, juntamente com os indicadores setoriais. Esperamos que essas informações demonstrem para a sociedade as valiosas contribuições das seguradoras para o desenvolvimento sustentável do país e como o setor está integrando aspectos de sustentabilidade em sua cadeia de valor. Reconhecemos que essa agenda requer mudanças críticas de paradigmas e práticas, e estamos conscientes de que ainda há desafios a superar e respostas a serem encontradas. Contudo, por mais um ano consecutivo, podemos reafirmar que o setor de seguros está empenhado em repaginar sua atuação, integrando desenvolvimento sustentável em sua estratégia de negócios.”

**Dyogo Oliveira**, presidente da CNseg.

1.

2

## Mensagens das lideranças do mercado

GRI 2-22

“O setor de seguros possui grande potencial para contribuir com a agenda de sustentabilidade. Nossa atuação como tomadores e gestores de riscos, além de investidores institucionais nos coloca em uma posição estratégica para impulsionar iniciativas positivas nessa área. Com a emergência do risco climático, essa expertise vem sendo direcionada para a promoção de resiliência socioambiental de comunidades e negócios. Temos à nossa disposição ferramentas valiosas para apoiar a adaptação da sociedade a essa nova realidade.

Nesse sentido, o Relatório de Sustentabilidade é uma iniciativa institucional para compreender o estágio atual do mercado de seguros na incorporação dos princípios de sustentabilidade em sua cadeia de valor. Os indicadores apresentados demonstram o comprometimento do setor em enfrentar riscos e aproveitar as oportunidades oferecidas pela agenda de desenvolvimento sustentável.”

**Luciana Dall’Agnol**, Superintendente de Relações de Consumo e Sustentabilidade da CNseg.

“Os resultados apresentados neste relatório evidenciam uma evolução da agenda de sustentabilidade no setor, um ano após a publicação do principal marco regulatório sobre o tema. A influência positiva exercida pela norma pode ser observada nos indicadores de 2023, que reforçam uma abordagem holística e mais madura em sustentabilidade por parte das seguradoras, ao integrarem o tema em suas estratégias e decisões de negócios. ▼



1

2

3

4

5

6

▼ Com o patamar mais elevado, surgem novos desafios, como a necessidade de definir metas mais ambiciosas em relação à urgência climática e de estabelecer métricas de monitoramento sobre a efetividade das ações. Este novo estágio para o qual caminhamos exigirá ainda mais colaboração, inovação e compromisso. A busca pelo aprimoramento da estratégia em sustentabilidade do setor passa, necessariamente, pela ampliação da proteção securitária. Dessa forma, além de fortalecer nossa indústria também contribuiremos para a construção de uma sociedade mais resiliente e inclusiva.”

**Fátima Lima**, presidente da Comissão de Integração ASG da CNseg.



1

2

3

4

5

6

“Após as conquistas do mercado em 2023, olhamos para o futuro com otimismo, já que estamos diante de um cenário de recuperação econômica, que nos abre boas oportunidades de negócio. Nessa conjuntura, vemos não só a execução em escala nacional de grandes obras de infraestrutura, como também a recuperação de renda das famílias, o que possibilita que mais pessoas tenham a oportunidade de se proteger por meio do seguro. Ainda assim, precisamos nos manter em alerta com relação às mudanças climáticas, que são um desafio para o mercado de seguros de danos e responsabilidades. Estamos atentos aos riscos e oportunidades que envolvem especialmente os seguros patrimoniais, rural e auto, produtos que podem ser diretamente afetados na ocorrência de eventos climáticos extremos. Dessa forma, nosso mercado está em constante adaptação a fim de enfrentar os desafios que se avizinham e manter a sustentabilidade dos negócios.”



**Antonio Trindade**, presidente da FenSeg.

“Ao fazermos um balanço do ano de 2023, avaliamos os resultados de forma positiva.

Nos seguros de pessoas, atingimos R\$62,5 bilhões de prêmios, o que representa 8% de crescimento em relação ao ano anterior e 44% de crescimento desde 2019, sinalizando um aumento de conscientização e interesse da população em relação aos seguros de proteção a renda. Além disso, vale destacar o total de 58.9 bilhões de indenizações pagas desde 2020, evidenciando a relevância socioeconômica nos nossos produtos na sociedade brasileira. Já a previdência viveu um de seus melhores anos desde 2016, com 28,4% de crescimento na captação líquida contra o ano anterior, atingindo R\$1,4 trilhões de poupança previdenciária, evidenciando a relevância macroeconômica do setor.

Ainda temos desafios a superar nos anos pela frente, como o envelhecimento da população, as restrições ao crédito e os altos índices de informalidade no mercado de trabalho. Mesmo assim, tivemos avanços regulatórios que nos permitem encarar tudo isso com otimismo. Trabalhamos dia após dia a fim de levar a proteção securitária e previdenciária para cada vez mais famílias, desenvolvendo projetos que atendam as reais necessidades de nossos clientes e pondo à disposição produtos voltados para a proteção e prevenção.”

**Edson Luis Franco**, presidente da FenaPrevi.



1

2

3

4

5

6

“Com 51 milhões de beneficiários de planos médico-hospitalares e 33 milhões em planos exclusivamente odontológicos em todo o Brasil, os planos de saúde executam um papel fundamental no acesso à saúde pelos brasileiros. Temos um mercado resiliente e com alta capacidade de adaptação, que tem o compromisso de atender às demandas crescentes por cuidados de qualidade. Vislumbramos um ambiente de oportunidades, com espaço para cres- ▼



▼ cimento, visto que 1 em cada 4 brasileiros tem um plano de saúde. Mas precisamos lembrar que também temos muitos desafios a enfrentar, como a incorporação de novos e caríssimos tratamentos, o aumento das fraudes, a judicialização predatória em saúde, o envelhecimento populacional e medidas legislativas e regulatórias que não levam em consideração pilares do funcionamento do setor. Por isso, continuaremos nossa missão em busca da ampliação do acesso dos brasileiros aos planos de saúde, do zelo à assistência prestada aos beneficiários e da garantia à sustentabilidade do setor.”

**Manoel Antonio Peres**, presidente da FenaSaúde.

“Em toda a sua história, a capitalização tem se reinventado a fim de se tornar cada vez mais abrangente e versátil, vivendo atualmente um momento especial e com ótimas oportunidades de evolução. O ano passado foi marcado por avanços legislativos que impactaram positivamente a atuação da Capitalização, incluindo a Lei nº 14.652/23, que reforçou a utilização de títulos de capitalização como garantia de crédito, e a Lei nº 14.770/23, que permitiu a sua utilização como garantia em licitações e contratações públicas. Essas medidas contribuíram para oferecer mais opções de proteção aos contratos de crédito e promoveram um ambiente mais favorável para devedores e credores, influenciando positivamente a redução dos índices de inadimplência. Nossas perspectivas para o futuro são muito positivas, de acordo com estudo que realizamos chamado “Estimativa do Potencial de Mercado para a Capitalização”, que indica possibilidades de novos negócios para todas as seis modalidades de produtos, se implementadas pelas empresas. O material reforça ainda pilares relevantes como a inclusão social, permitindo o desenvolvimento de produtos cada vez mais em linha com as necessidades da sociedade”,

**Denis Moraes**, presidente da FenaCap.



2

# A CNseg

GRI 2-1, 2-6

A Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização-CNseg é uma associação civil, com atuação em todo o território nacional, que congrega as Federações que representam as empresas integrantes dos segmentos de Seguros, Previdência Privada Complementar Aberta e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização.



Sua sede está localizada no Rio de Janeiro, na Rua Senador Dantas, 74 - 16º andar, e possui escritório em Brasília, na SCN, Quadra 1, Bloco C, Ed. Brasília Trade Center, Sala 1601 a 1612.



1

2

3

4

5

6

## 2. 1 Federações associadas

GRI 2-1, 2-2, 2-6



A Federação Nacional de Seguros Gerais está voltada para o desenvolvimento de atividades específicas dos ramos de seguros do segmento “Seguros de Danos e Responsabilidades”. A entidade promove a permanente defesa dos interesses do segmento junto ao mercado, aos poderes públicos, às instituições da sociedade civil e demais entidades, para apoiar e desenvolver ações para a implantação de políticas públicas e privadas de interesse do setor.



A Federação Nacional de Previdência Privada e Vida representa empresas e entidades atuantes nos segmentos de previdência privada e de seguros de pessoas e tem por finalidade buscar o fortalecimento dos segmentos econômicos onde atuam suas associadas, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social do País. Seus associados são representados institucionalmente junto aos órgãos reguladores, mercado e comunidade.

## FenaSaúde

A Federação Nacional de Saúde Suplementar representa operadoras de planos e seguros privados de assistência médica e planos exclusivamente odontológicos. Sua visão é atuar decisivamente para contribuir para a sustentabilidade e o crescimento do setor de saúde suplementar brasileiro, além de ampliar sua capacidade de influenciar positivamente os atores políticos e regulatórios, fomentando o reconhecimento dos usuários e médicos em relação à qualidade do serviço prestado pelas empresas que representa.



## FenaCap

A Federação Nacional de Capitalização representa empresas do segmento de Capitalização no território nacional, com o objetivo de promover o desenvolvimento econômico e social de forma transparente, ética e sustentável. Atua diretamente na criação e aprimoramento de leis, normas e regulamentos do setor com foco na inovação e eficiência, além de realizar pesquisas, desenvolver projetos e promover a divulgação de ações do setor de capitalização e melhores práticas.



Conheça mais sobre nossa atuação institucional, estrutura organizacional e governança corporativa **acessando aqui.**



## 2. 1. 1 Cultura do Seguro

GRI 2-6

Em sua atuação, a CNseg busca disseminar a cultura do seguro, para contribuir para a construção de uma sociedade bem-informada e educada com relação ao mercado de seguros. Para isso, a instituição promove ações voltadas à divulgação das atividades do setor, bem como à formação de consumidores conscientes sobre o funcionamento dos produtos e serviços oferecidos.



### CNseg na mídia

A CNseg tem estreitado suas relações com jornalistas promovendo encontros regionais e workshops com esses profissionais para proporcionar para esse público um conhecimento mais aprofundado sobre o setor de seguros e suas especificidades. Assim, a instituição tem maiores oportunidades de disseminar informações relevantes sobre o mercado. Em 2023, foram publicadas **9.715** matérias relacionadas com a Confederação, uma alta de **101%** com relação a 2022. Essas matérias foram veiculadas na grande imprensa, em imprensa regional, em imprensa especializada em seguros e em outros tipos de jornais especializados.

1

2

3

4

5

6

Outro importante canal de distribuição de informações sobre o mercado vem da parceria com a Radioweb, canal de distribuição de reportagens em formato de rádio. Por esse meio, é possível alcançar ouvintes em todos os estados brasileiros. Em 2023, foram produzidos **127** boletins distribuídos para rádios comerciais, comunitárias e educativas de **1.204** municípios, o que representa **804** horas de mídia espontânea para a CNseg.

### Novos portais da CNseg

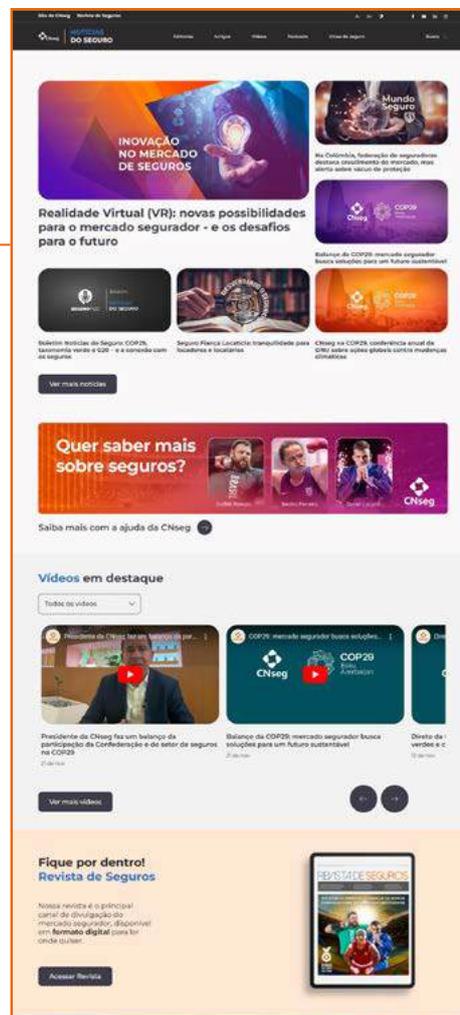
A CNseg investe constantemente para ampliar seus canais de informação e facilitar o acesso a diferentes perfis de visitantes. Fonte primária de informações para e sobre o mercado de seguros, o **site institucional** foi reformulado, tendo seu conteúdo am-



pliado e navegabilidade facilitada. O site pode ser acessado no link: <https://cnseg.org.br/>

Paralelamente, foi lançado o portal 'Notícias do Seguro' (<https://noticiasdoseguro.org.br/>), um hub de notícias que visa facilitar o acesso a reportagens em texto, áudio e vídeo em linguagem simples e acessível. Nesse portal, é possível navegar por conteúdos específicos sobre questões ASG.

A **Revista de Seguros**, publicação centenária que já tem mais de **900** edições ganhou um portal próprio, oferecendo uma nova dimensão de consulta a seu conteúdo, em complementação às já existentes versões impressas e digitais. Essa iniciativa amplia a acessibilidade e o alcance de suas reportagens especializadas. Disponível no link: <https://revistadeseguros.cnseg.org.br/>



Juntos, esses três canais, publicaram um total de **1.057** conteúdos variados em 2023, incluindo **845** matérias jornalísticas. Além disso, foram produzidos **79** podcasts e videocasts, todos disponibilizados nos canais da Confederação.

## Publicações

Ao todo, foram editadas **63** publicações ao longo de 2023, das quais destaca-se:

### Plano de Desenvolvimento do Mercado de Seguros (PDMS)

O mercado de seguros se reuniu para traçar metas e propor mudanças para o ecossistema dos seguros que devem impactar no desenvolvimento sustentável do setor e, conseqüentemente, da sociedade. O PDMS tem o consumidor no centro de sua estratégia e reúne 65 iniciativas, divididas em quatro eixos de atuação, que irão balizar a atuação do setor até 2030. Os objetivos são aumentar a parcela de população atendida para 20% e elevar os pagamentos de indenizações, benefícios, sorteios, resgates e despesas médicas e odontológicas para 6,5% do PIB.



1



Saiba mais, o documento completo está disponível [aqui](#).

2

3

### Agenda Institucional do Setor de Seguros 2023

Parte da política institucional da CNseg, a publicação esclarece sobre as necessidades do setor para melhor exercer suas funções na sociedade. Assim, a agenda elenca ações em duas frentes

4

5

6

i) Melhoria do Ambiente Regulatório, como, por exemplo, a regulamentação do mercado nacional de créditos de carbono e a melhoria de condições regulatórias para utilização de títulos verdes nas reservas técnicas; e

ii) Agenda Legislativa, com acompanhamento de temas de interesse do setor como um todo e de cada segmento separadamente.



[Clique aqui](#) e saiba mais sobre a publicação.

## Conjuntura CNseg

A publicação traz mensalmente uma análise dos segmentos de seguros de danos e responsabilidades, cobertura de pessoas, saúde suplementar e capitalização, considerando o cenário econômico, político e social em torno dos resultados daquele mês. Em meses de referência e fechamento de trimestre, a Conjuntura ainda conta com os Destaques dos Segmentos e Boxes informativos, incluindo o de Sustentabilidade e de Relações de Consumo. Em 2023, foram publicados os seguintes artigos sobre sustentabilidade:

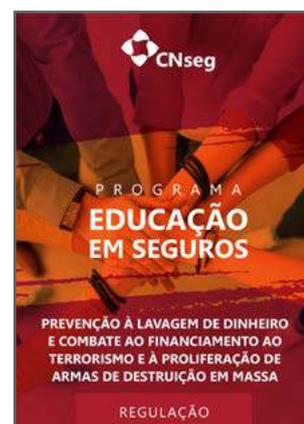
- i) 'Construindo seguros para transição climática' (Conjuntura CNseg nº 93);
- ii) 'Visão e tendências do setor de seguros: digitalização e mudanças climáticas' (Conjuntura CNseg nº 97).



Para ler as publicações, [acesse aqui](#).

## **Livreto *Prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento ao terrorismo e à proliferação de armas de destruição em massa***

Reedição da publicação, que conta com atualização de normativos, maior detalhamento de conceitos envolvidos na prevenção desse risco, regra de “indisponibilidade de ativos”, novas exigências regulatórias de “Análise Interna de Riscos” e o “Relatório de Efetividade”. O livreto inclui ainda a correlação de PLD-FTP com as questões ASG (Ambiental, Social e Governança) e um capítulo sobre o resultado da primeira Avaliação Nacional de Riscos (ANR), além da Avaliação Setorial de Riscos, realizada pela Susep (Superintendência de Seguros Privados).



O livreto está disponível [clikando aqui](#).



## Redes sociais

A CNseg mantém sua presença nas redes sociais, onde tem progressivamente aumentado seu alcance. A Confederação produz conteúdo voltado para a cultura dos seguros em suas páginas no LinkedIn, Facebook, Instagram e YouTube. Em 2023, o destaque foi o Instagram com engajamento de **17 milhões** e aumento de **194%** de conteúdos produzidos.

## Time Seguro

Para atingir novos públicos e disseminar a cultura dos seguros, foi criado o Time Seguro, composto por três atletas olímpicos patrocinados pela CNseg: Beatriz Ferreira (Boxe – Prata nas Olimpíadas de Tóquio 2020), Darlan Romani (Atletismo – Arremesso de Peso – Ouro nos Jogos Pan-Americanos em Santiago 2023) e Daniel Cargnin (Judô – Bronze nas Olimpíadas de Tóquio 2020). Nessa iniciativa, os atletas atuam como criadores de conteúdo e embaixadores da disseminação da cultura do seguro dentro e fora das redes sociais.



1

2

3

4

5

6

## 2. 1. 2. Eventos

GRI 2-6

## 12º Prêmio Antonio Carlos de Almeida Braga de Inovação em Seguros

O Prêmio de Inovação em Seguros foi criado para reconhecer as melhores iniciativas de securitários, corretores de seguros e prestadores de serviços, que contribuem para a inovação do setor. Desde o seu lançamento, foram inscritos **1.155** projetos que contribuíram para estimular o trabalho em equipe, promover a melhoria do atendimento ao cliente, gerar maior eficiência aos negócios de seguradoras, corretoras, prestadores de serviços e toda a cadeia produtiva.



A cerimônia de entrega dos prêmios da 12ª edição ocorreu no dia 30 de novembro, no Museu do Amanhã, no Rio de Janeiro. A edição teve um total de **191** projetos habilitados para competir nas categorias Comunicação, Produtos e Serviços, Processos e Tecnologia, e Sustentabilidade. Por conta do recorde de inscrições, além das categorias principais, a organização decidiu premiar os projetos de destaque voltados para o setor de Capitalização. No total, foram distribuídos **R\$ 275 mil** em premiações aos três primeiros colocados de cada categoria.



Os resumos dos projetos inscritos estão compilados no site oficial do **Prêmio de Inovação em Seguros**.

### Diversidade em Seguros: a inclusão LGBTQIAPN+

Em junho de 2023 foi realizado Webinar sobre a inclusão LGBTQIAPN+ que contou na abertura com as falas do presidente da CNseg, da diretora da DI-SEC, de especialistas em diversidade e de representantes do mercado e da Susep. Durante o evento a CNseg lançou o Guia Nome Social, que fornece informações sobre a importância do seu uso para interações com colaboradores e consumidores das empresas do setor.



Para acessar o Guia Nome Social, **clique aqui**.

### Encontros de Proteção do Consumidor de Seguros

Dando continuidade ao diálogo com os órgãos de defesa do consumidor, foram realizados em 29 e 30 de agosto e em 27 e 29 de novembro o 12º e o 13º Encontro de Proteção do Consumidor de Seguros (regiões Norte e Nordeste). Foram abordadas as tendências e expectativas para o Setor de Seguros e questões sobre os seguros Automóvel, Garantia Estendida, Habitacional, Roubo e Furto de Celular, Prestamista e da Previdência Complementar Aberta. Além disso, foram apresentados os riscos das atividades das Associações de Proteção Veicular para os consumidores e o estado do Seguro DPVAT.



Atendendo a um pleito dos Procons das Regiões Sul e Centro-Oeste, foi realizado webinar em 22 de junho, para apresentar as estratégias de combate às Associações de Proteção Veicular. O evento contou com a participação das lideranças do Procon, uma vez que o tema gera grande preocupação por seu potencial lesivo ao consumidor.

### FIDES Rio 2023

Entre os dias 24 e 26 de setembro, a FIDES Rio 2023 reinaugurou os grandes eventos de seguros pós-pandemia, fortalecendo a posição do País como o maior mercado segurador da América Latina. Em 3 dias de evento, mais de 2 mil participantes de 41 países diferentes tiveram a oportunidade de conhecer as tendências e transformações do mercado segurador, além de explorar uma ampla agenda de negócios. A programação do evento contou com lideranças globais, especialistas de renome internacional e autoridades governamentais do Brasil e da América Latina.



Confira os melhores momentos do evento [aqui](#).



## Oficina Brasil Fides de Inovação em Seguros

O evento é um dos desdobramentos do acordo de cooperação técnica celebrado em novembro de 2022 com associações de seguros membros da Fides (Federação Interamericana de Empresas de Seguros) que representam quatro países da América do Sul (Chile, Argentina, Paraguai e Uruguai). Realizado no mês de abril em Brasília, o evento reuniu representantes do setor, autoridades e especialistas para compartilhamento de experiências, práticas e informações sobre segurança cibernética e sustentabilidade.



## O papel da indústria do seguro no enfrentamento à emergência climática – tendências, riscos e oportunidades

Em outubro, em Brasília, a CNseg realizou um evento em parceria com o Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima (MMA), concebido no contexto do Subgrupo de Trabalho do Mercosul. O objetivo foi orientar os representantes dos países neste subgrupo e promover uma reflexão sobre como a colaboração internacional, o setor público e a indústria de seguros podem contribuir para fortalecer a resiliência frente às ameaças climáticas.



## 2. 1. 3 Atividades de destaque

GRI 2-6

### Agenda de Reformas Financeiras (ARF)

Ao longo de 2023 a CNseg participou de reuniões de 8 Grupos de Trabalho da ARF do Ministério da Fazenda, com destaque para:

- i) GT Identidade Digital e Combate à Fraude, em que foi apresentada sugestão de criação de uma plataforma de compartilhamento de informações para o combate à fraude em seguros;
- ii) GT Negócio Fiduciário, com a realização de apresentações e análise de texto legislativo para permitir que os seguros de pessoas e os planos previdenciários façam parte dos bens e direitos transmitidos ao fiduciário; e
- iii) GT Seguro Rural, com a elaboração de proposta de criação de um Fundo Garantidor das Operações de Seguro Rural.

### 1 Descomissionamento de Barragens

Considerando a relevância econômica de atividades como a produção mineral, de petróleo e gás natural e o impacto ambiental envolvido, a CNseg propõe a oferta de seguros para barragens, especialmente para o descomissionamento, que envolve a interrupção definitiva das operações, remoção de instalações, destinação adequada de materiais, resíduos e rejeitos, e a recuperação ambiental da área. Esta iniciativa, desenvolvida em diálogo com o Ministério de Minas e Energia (MME), visa proporcionar uma ferramenta de preservação ambiental ao longo de todo o ciclo de vida de um empreendimento, desde o licenciamento ambiental até seu encerramento.

O MME tem mantido conversas com o setor de seguros e planeja realizar sessões técnicas em 2024, abordando os seguintes tipos de seguros: seguro garantia, responsabilidade civil (incluindo ambiental), riscos nomeados e operacionais, e riscos de engenharia. No final de 2023, a FenSeg apresentou uma minuta elaborada pela Comissão de Riscos de Crédito e Garantia, propondo uma apólice que garante indenização, até o valor do Limite Máximo de Garantia, pelos prejuízos decorrentes do inadimplemento das obrigações de desativação de barragens de mineração, conforme estipulado no Plano de Desativação de Barragens.



## Open Insurance

Open Insurance é um ecossistema que permitirá aos consumidores o compartilhamento de informações e dados a respeito de produtos e serviços de seguros, previdência e capitalização, entre empresas do sistema de seguros e diferentes empresas autorizadas e credenciadas pela Susep para oferecer o serviço de agregação de dados e representação do cliente. O objetivo é melhorar a experiência do cliente e facilitar o processo de tomada de decisão frente a produtos e serviços das seguradoras e, do ponto de vista das empresas, tornar mais competitiva a oferta de seguros, incentivando a inovação no setor segurador, com a incorporação de novas tecnologias.

A CNseg tem coordenado os debates do setor, além de acompanhamento e apoio à consultoria especializada para a execução das tarefas realizadas no âmbito do contrato estabelecido com as empresas participantes do Open Insurance.



Para mais informações incluindo o cronograma de implementação, [acesse aqui](#).



1

2

3

4

5

6



### **Plataforma Encontre seu Seguro**

A plataforma “Encontre seu Seguro” foi lançada com base nas APIs desenvolvidas pelas empresas participantes do Open Insurance durante a fase I. O projeto teve como objetivo implementar uma plataforma com um painel interativo para acompanhamento dos dados dos produtos e dos canais de atendimento das participantes do Open Insurance (OPEN DATA). Isso permite comparar as características dos produtos de seguro, previdência complementar aberta e capitalização oferecidos pelas empresas do setor.

A plataforma recebeu o prêmio “Melhor Caso de Uso Open Insurance” no Open Summit Awards 2023. O lançamento da segunda versão da plataforma está previsto para 2024, trazendo melhorias no layout, na navegabilidade e na captura de informações dos usuários sobre os produtos consultados.



## Seguros Integrados

Para concretizar as iniciativas nº 11, 12 e 13 do PDMS, a CNseg, Federações e especialistas do setor iniciaram as discussões para criar uma definição, estabelecer os limites regulatórios dos seguros integrados (tradução de *embedded insurance*) e propagar essa modalidade de contratação.

De acordo com as propostas iniciais, seguro integrado ficou definido como “aquele integrado na jornada do consumidor na aquisição de produtos e serviços, respeitados os princípios de transparência, boa-fé, informação clara e adequada, respeito à liberdade de escolha e equidade, para propiciar ao consumidor maior possibilidade de acesso, customização, rapidez e simplicidade.”

## Seguro Social Contra Catástrofe

A CNseg propôs ao Ministro de Estado do Ministério da Integração e Desenvolvimento Regional a criação do “Seguro Social de Catástrofe” para cobrir danos materiais causados por inundações, alagamentos ou desmoronamentos decorrentes de chuvas. O seguro inclui assistência emergencial e funeral para as vítimas, abrangendo imóveis residenciais em áreas urbanas e rurais dos municípios afetados por eventos naturais reconhecidos como calamidade pública pelas autoridades competentes.

An aerial photograph of a wind farm situated over a dense, lush green forest. Several white wind turbines are visible, stretching across the horizon. The sky is blue with scattered white clouds. The image is framed by abstract, wavy white and blue-and-white striped borders. The word "Responsabilidad" is overlaid in white text in the lower center.

**Responsabilidad**

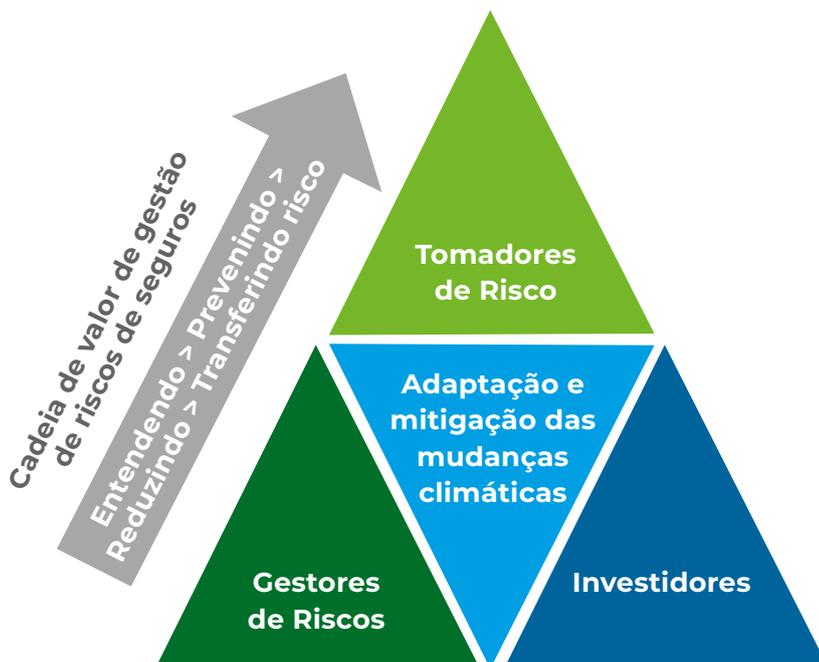
## 3

# Sustentabilidade em Seguros

GRI 201-2, Setorial

Na agenda de sustentabilidade, o setor de seguros tem tripla responsabilidade ao atuar como tomador de riscos, gestor de riscos e gestor de ativos. Ao assumir parte dos riscos aos quais a sociedade está exposta, o setor de seguros desempenha sua função de **tomador de riscos**. A seguradora avalia a probabilidade de ocorrência e a intensidade da exposição a riscos e determina um valor, que deve ser pago pelo segurado para que o risco seja transferido, assim, contribui para reduzir a vulnerabilidade do segurado frente a imprevisibilidade, promove a resiliência financeira e bem-estar social.

Como **gestor de riscos**, o setor desempenha um papel fundamental ao incentivar a adoção de práticas e condutas socioambientais mais responsáveis pela população, governos e empresas. Essa influência contribui diretamente para uma sociedade menos exposta a diversos tipos de riscos, ao incentivar a mitigação desses riscos e, conseqüentemente, diminuir a parcela de riscos assumida pelas seguradoras.



Finalmente, como **gestor de ativos**, o setor atua como agente transformador capaz de potencializar investimentos sustentáveis. A capacidade do setor em gerar recursos através das reservas técnicas torna-se um importante instrumento para direcionar fluxos de capital para ativos que sejam reconhecidamente verdes e de impacto.



1

2

3

4

5

6

## 3. 1 A atuação da CNseg em Sustentabilidade

GRI 2-22, 2-23

O tema sustentabilidade em seguros tem respaldo institucional permanente na CNseg. A Confederação possui compromisso de promover o desenvolvimento sustentável do setor de seguros e conscientizar atores relevantes da sociedade sobre a importância de aspectos ASG.

Sua atuação é baseada nos **Princípios para Sustentabilidade em Seguros** (PSI, na sigla em inglês), que consistem na principal referência internacional para tratamento de riscos e aproveitamento de oportunidades do setor de seguros sobre aspectos ASG. A Confederação é instituição cofundadora e apoiadora desses Princípios, que foram lançados pela Iniciativa Financeira das Nações Unidas para o Meio Ambiente (Unep FI) na Conferência Rio+20, em 2012. São eles:



**1** Incluiremos em acesso nosso processo de tomada de decisão, questão ambientais, sociais e de governança que sejam relevantes para nossa atividade em seguros

**2** Trabalharemos em conjunto com nossos clientes e parceiros comerciais para aumento da conscientização sobre questões ambientais, sociais e de governança, gerenciamento de riscos e desenvolvimento de soluções.

**3** Trabalharemos em conjunto com governos Órgãos reguladores e outros públicos estratégicos para promover ações amplas na sociedade sobre questões ambientais, sociais e de governança.

**4** Demonstraremos responsabilidades e transparência divulgando com regularidade, publicamente, nossos avanços na implementação dos Princípios.



1

2

3

4

5

6

Em relação à agenda de sustentabilidade, são atribuições da CNseg:

- ✓ Liderar as discussões e o posicionamento do setor;
- ✓ Compartilhar e incentivar a adoção de melhores práticas entre empresas;
- ✓ Realizar projetos que visam à capacitação de representantes das seguradoras;
- ✓ Desenvolver iniciativas que viabilizem o aproveitamento de oportunidades e a mitigação de riscos pelas empresas;
- ✓ Monitorar assuntos que possam afetar o capital reputacional do setor; e
- ✓ Contribuir para a formulação de políticas públicas e diretrizes que incentivem o desenvolvimento sustentável do País.



Para saber mais sobre as ações da organização, [acesse aqui](#).



1

2

3

4

5

6

## 3. 2 Principais ações e iniciativas

GRI 201-2, Setorial

### Agenda regulatória ASG (Circular Susep nº666/2022)

A Circular Susep nº 666/2022 impôs uma série de exigências para as empresas, incluindo a integração dos riscos de sustentabilidade nas estruturas tradicionais de gestão de riscos e nos sistemas de controle interno. As demais exigências incluem a criação de uma política de sustentabilidade, a elaboração de relatórios anuais detalhando riscos e oportunidades relacionados a aspectos de sustentabilidade, a realização de análises de materialidade para identificar riscos relevantes, a consideração de aspectos de sustentabilidade nos processos de subscrição de riscos, precificação, gestão de investimentos, e na

seleção de fornecedores e prestadores de serviços, além do estabelecimento de limites de concentração de riscos ou restrições para a realização de negócios que considerem riscos de sustentabilidade. A vigência das exigências do normativo está estruturada segundo um cronograma de acordo com o porte da supervisionada e segue uma lógica etapista, que vai das exigências mais básicas até as mais complexas.

Em 2023, o acompanhamento da agenda regulatória concentrou-se nas seguintes obrigações das seguradoras:



1

2

3

4

5

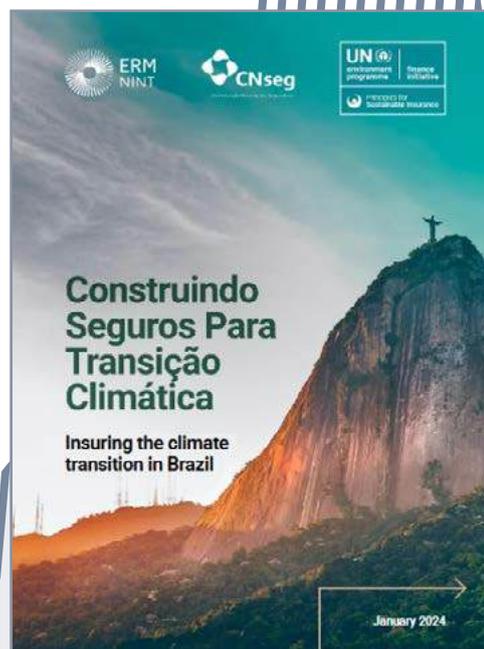
6

- Desenvolver e divulgar a política de sustentabilidade;
- Realizar um estudo de materialidade para identificar os riscos de sustentabilidade mais relevantes para a empresa;
- Incorporar aspectos de sustentabilidade na estrutura de gestão de riscos e nos sistemas de controles internos;
- Estabelecer critérios de sustentabilidade para gestão de ativos; e
- Estabelecer critérios e procedimentos para seleção de fornecedores e prestadores de serviços que levem em consideração suas exposições aos riscos de sustentabilidade.

Entre as principais ações realizadas pela CNseg, destacaram-se a consolidação das políticas de sustentabilidade publicadas pelas empresas para fins de benchmark, a organização de reuniões extraordinárias com as empresas, e a participação de especialistas externos para compartilhar melhores práticas e esclarecer dúvidas sobre a gestão de riscos socioambientais e o estudo de materialidade. Além disso, foi realizada a capacitação sobre identificação e mensuração de riscos climáticos que afetam o setor de seguros, incluindo a criação de ferramentas e a disponibilização de dados.

## Construindo Seguros para Transição Climática – Fase I

Uma das grandes realizações de 2023 foi o projeto Construindo Seguros para a Transição Climática, que avançou na compreensão dos impactos financeiros dos riscos climáticos nos portfólios de subscrição. Ao longo de 15 meses, 21 das principais seguradoras brasileiras trabalharam em conjunto para identificar, avaliar e quantificar o impacto dos principais riscos climáticos físicos no Brasil. Concluído em novembro de 2023, o projeto forneceu o melhor entendimento aos gestores de riscos sobre como avaliar o risco climático físico em linha com as melhores práticas internacionais recomendadas pela TCFD (Força-Tarefa de Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima).



Realizado em colaboração com a UNEP FI, e com apoio técnico de uma consultoria especializada em finanças climáticas, o projeto piloto foi dividido em quatro etapas: a **capacitação**; o desenvolvimento de uma ferramenta de avaliação qualitativa de riscos climáticos físicos (**Mapa de Calor**); o desenvolvimento de uma ferramenta quantitativa de riscos climáticos físicos (**NatCat Model**); e um **relatório final**.

A etapa de capacitação foi fundamental para nivelar o conhecimento dos participantes sobre conceitos chave relacionados a cenários e ciência climática. O Mapa de Calor desenvolvido apresenta **uma visão macro da exposição geográfica brasileira** a 11 riscos climáticos físicos, considerando dois cenários climáticos (aumento de 2°C e de 4°C) e dois horizontes temporais (2030 e 2050). A ferramenta apresenta a intensidade de cada um dos riscos em níveis estadual e municipal, incluindo um conjunto seletivo de cidades definido pelas empresas devido a sua relevância para os negócios. Os resultados auxiliam as seguradoras na identificação de áreas geográficas com maior exposição a riscos físicos decorrentes das mudanças climáticas. Isso permite a priorização de estratégias de gestão de riscos e de alocação de recursos de maneira mais eficaz, via correlação dessa exposição às suas linhas de negócios e produtos de seguro.



## Mapa de calor

CIDADES	UF	HORIZONTE TEMPORAL	CENÁRIO	ONDAS DE CALOR	ONDAS DE FRIO	SECAS	INUNDAÇÕES FLUVIAIS	INUNDAÇÕES URBANAS	INCÊNDIOS	AUMENTO NO NÍVEL DO MAR	MUDANÇAS DE TEMPERATURA	ESTRESSE HÍDRICO	INTENSIDADE DO VENTO	VARIABILIDADE SAZONAL
Rio Branco	AC	2030	2C	MÉDIO	ALTO	MÉDIO	MÉDIO	MÉDIO	N/D	N/A	MÉDIO	MÉDIO	ALTO	MÉDIO
Maceió	AL	2030	2C	MÉDIO	ALTO	ALTO	N/A	MÉDIO	N/D	MÉDIO	MÉDIO	ALTO	MÉDIO	ALTO
Manaus	AM	2030	2C	MÉDIO	ALTO	ALTO	MÉDIO	MÉDIO	MÉDIO	N/A	MÉDIO	MÉDIO	ALTO	MÉDIO
Macapá	AP	2030	2C	MÉDIO	ALTO	ALTO	MÉDIO	MÉDIO	MÉDIO	MÉDIO	MÉDIO	MÉDIO	ALTO	MÉDIO
Salvador	BA	2030	2C	MÉDIO	ALTO	ALTO	N/A	MÉDIO	N/D	MÉDIO	MÉDIO	MÉDIO	MÉDIO	MÉDIO
Fortaleza	CE	2030	2C	MÉDIO	ALTO	ALTO	MÉDIO	MÉDIO	N/D	MÉDIO	ALTO	MÉDIO	MÉDIO	ALTO
Brasília	DF	2030	2C	MÉDIO	ALTO	ALTO	N/A	MÉDIO	MÉDIO	N/A	MÉDIO	MÉDIO	ALTO	ALTO
Vitória	ES	2030	2C	MÉDIO	ALTO	MÉDIO	MÉDIO	MÉDIO	N/D	MÉDIO	ALTO	MÉDIO	MÉDIO	ALTO
Goiânia	GO	2030	2C	MÉDIO	ALTO	ALTO	MÉDIO	MÉDIO	MÉDIO	N/A	MÉDIO	MÉDIO	ALTO	ALTO
São Luiz	MA	2030	2C	MÉDIO	ALTO	MÉDIO	MÉDIO	MÉDIO	N/D	MÉDIO	MÉDIO	MÉDIO	MÉDIO	MÉDIO
São Paulo	SP	2030	2C	MÉDIO	ALTO	MÉDIO	MÉDIO	MÉDIO	MÉDIO	N/A	MÉDIO	MÉDIO	ALTO	MÉDIO
Dourados	MS	2030	2C	MÉDIO	ALTO	MÉDIO	N/A	MÉDIO	N/D	N/A	MÉDIO	MÉDIO	MÉDIO	MÉDIO



1

2

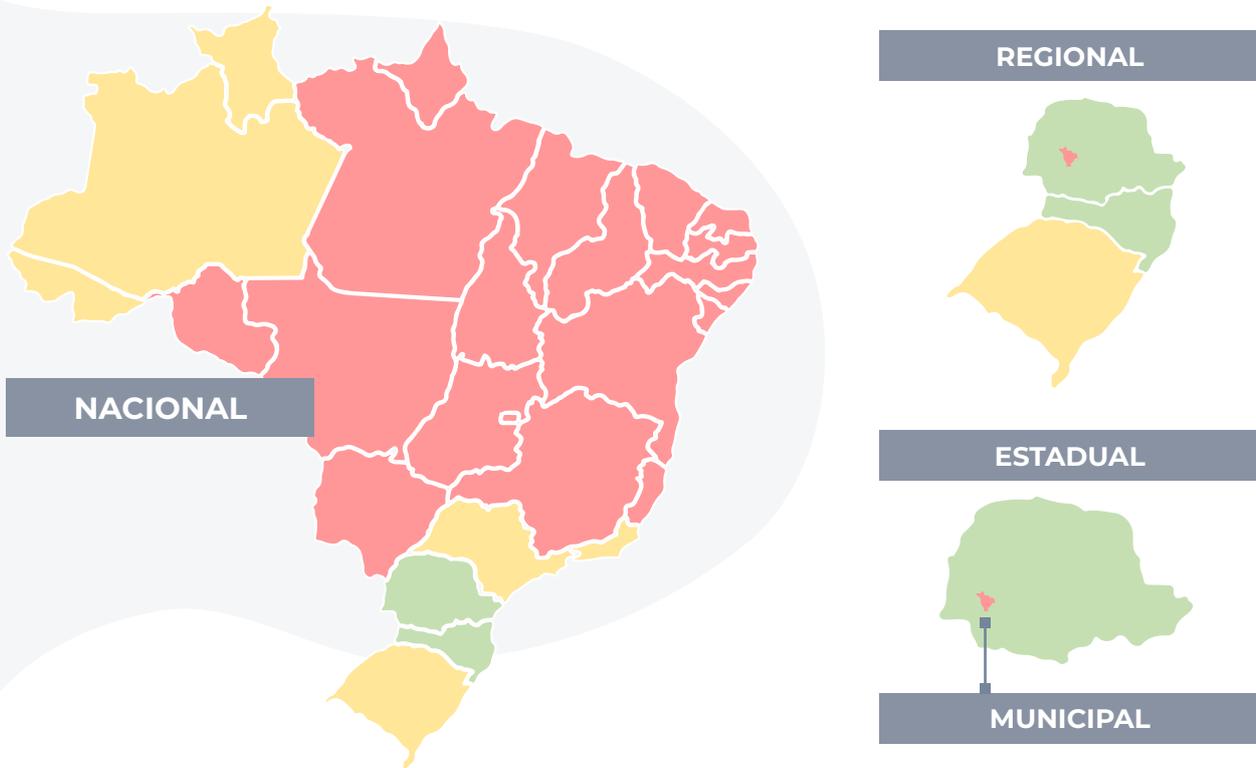
3

4

5

6

## Variabilidade sazonal, 2030, + 4C



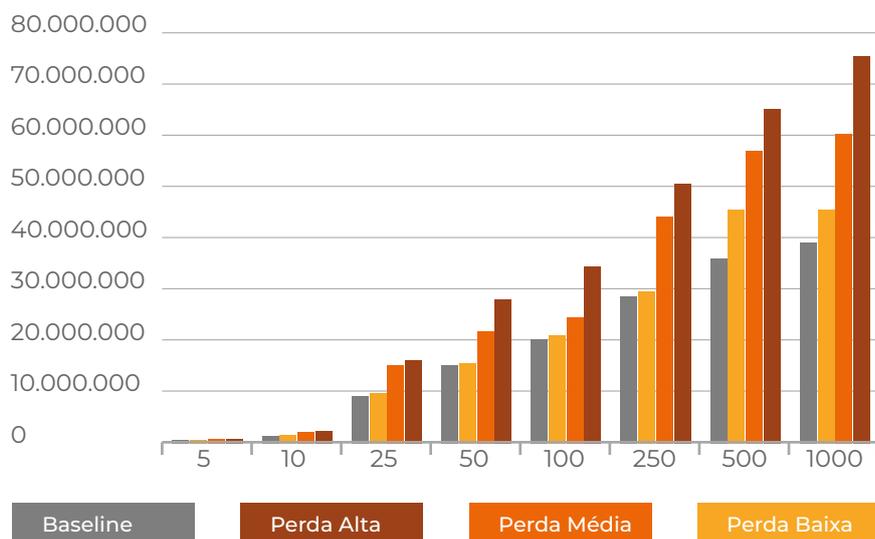
A ferramenta de avaliação quantitativa é baseada em modelagem de risco, com foco específico no aumento do risco de **inundações urbanas**. Ela projeta perdas econômicas futuras relacionadas às mudanças climáticas para as linhas de negócio patrimoniais, incluindo **residencial, empresarial e condomínio**. A metodologia é baseada em modelos de catástrofes naturais (*NatCat Models*), que são comumente utilizados por algumas instituições para quantificar a probabilidade e a gravidade de potenciais catástrofes naturais. A ferramenta de modelagem oferece informações cruciais para os processos de gestão e subscrição de riscos, destacando a vulnerabilidade das carteiras seguradas diante do aumento de riscos climáticos físicos. Essa análise detalhada apoia o desenvolvimento de estratégias eficazes para mitigar as expectativas de perdas por sinistros em cenários futuros. Ela também fornece subsídios para a definição de limites de concentração e exposição a riscos, além de auxiliar na seleção de estratégias de resseguro e aumento de capacidade. Isso garante que as seguradoras possam tomar decisões fundamentadas sobre seu apetite ao risco e objetivos estratégicos, otimizando a gestão de suas carteiras e reforçando a resiliência financeira frente a cenários adversos.



## Ferramenta de perdas

Período de retorno (anos)	Probabilidade anual de excedência (anos)	Perda anual agregada atual (R\$)
1000	0,0001	53.000.000,00
500	0,0002	46.000.000,00
250	0,004	38.000.000,00
100	0,01	27.000.000,00
50	0,02	20.000.000,00
25	0,04	12.000.000,00
10	0,1	2.000.000,00
5	0,2	500.000,00

Localização	Brasil
Horizonte Temporal	2030
Cenário Climático	Otimista
Linha de Negócios	Residencial



1

Inserção dos valores do portfólio, utilizados como base para a projeção adequada à cada caso.



2

Escolha dos parâmetros do modelo, de acordo com as preferências dos usuários



3

Resulta em projeções de perdas financeiras diante de cenários de inundações urbanas

Ambas as ferramentas elaboradas são fundamentais para que o setor de seguros brasileiro esteja familiarizado com melhores práticas internacionais relacionadas a avaliação de riscos climáticos físicos. Essa competência adicional fornecida pelo projeto piloto municia gestores a melhor gerenciar riscos para proteção de pessoas e patrimônio contra os efeitos econômicos negativos causados pelas mudanças climáticas. Seja por meio da criação ou reestruturação de novos produtos ou serviços, seja por meio da adoção de medidas preventivas à desastres climáticos.



O relatório final pode ser acessado [aqui](#)

## Conferência das Nações Unidas sobre a Mudança do Clima (COP 28)

A CNseg participou pela primeira vez da Conferência das Nações Unidas sobre as Mudanças Climáticas (COP 28), em novembro, em Dubai. Foram realizadas reuniões e interlocuções com especialistas, representantes de organizações internacionais e de autoridades do governo. O presidente da CNseg



participou do painel da OIT (Organização Internacional do Trabalho) e da UNEP-FI (Iniciativa Financeira das Nações Unidas para o Meio Ambiente) para lançamento do relatório: Just Transition - Pathways for Banking and Insurance e do painel do Ministério das Cidades sobre adaptação climática inclusiva das cidades. Além da participação nos painéis temáticos, durante o evento foi assinado o Termo de Cooperação com o ICLEI (Governos Locais para a Sustentabilidade) e iniciada a parceria com a CPI (Climate Policy Initiative).

## Mecanismo de Seguro para Infraestruturas Urbanas – ICLEI

Durante a COP28, foi assinado o termo de cooperação entre a CNseg e o ICLEI para realização do projeto “Mecanismo de Seguro para Infraestruturas Urbanas”, que visa aprimorar a gestão de riscos de desastres climáticos e fortalecer a resiliência financeira das cidades. O objetivo é disponibilizar aos municípios uma co-



bertura de seguros personalizada, garantindo maior resiliência através da avaliação de risco das principais estruturas e ativos, assim como, após desastres, viabilizar acesso ágil das cidades a recursos financeiros para lidar com os impactos. A parceria visa a troca de conhecimentos e expertises entre as partes para contribuir na implementação do projeto.

## Nome Social

Em junho, mês do Orgulho LGBTQIAPN+, a CNseg lançou o Guia Nome Social, que fornece informações às empresas do setor sobre a importância do uso do nome social para interações com colaboradores e consumidores, a partir do entendimento do direito à identidade como um direito básico essencial à promoção da dignidade humana, reconhecido internacionalmente. Além disso, o documento fornece sugestões sobre estratégias para a promoção do nome social no setor de seguros.



Para acessar o Guia Nome Social, [clique aqui](#)

1

No final de outubro, o Ministério Público Federal (MPF) divulgou uma recomendação à Susep para que seja editada uma norma a fim de viabilizar que formulários e apólices de seguros contendam campo onde consumidores possam adicionar o Nome Social. A recomendação contempla seguradoras e corretoras.

2

3

4

## Parceria com a *Climate Policy Initiative*

Durante a COP28, a CNseg formalizou uma parceria com a Climate Policy Initiative (CPI), organização especializada em finanças e políticas, para realizar um estudo sobre os impactos socioeconômicos das mudanças climáticas no Brasil. A expectativa é que os estudos forneçam recomendações para elaboração de políticas públicas e regulações setoriais sobre o tema, além de fornecer orientações complementares para as empresas sobre potenciais impactos das mudanças climáticas em suas operações.

5

6

## Taxonomia Socioambiental do Brasil

A CNseg participou em junho de uma audiência pública realizada pela Comissão de Legislação Participativa da Câmara dos Deputados sobre o Projeto de Lei nº 2.838/2022, que estabelece normas e diretrizes para o desenvolvimento e

aplicação da taxonomia socioambiental. Em dezembro de 2023, o Ministério da Fazenda publicou o Plano de Ação da Taxonomia Sustentável do Brasil, contendo os objetivos da taxonomia sustentável brasileira, a governança para o desenvolvimento da taxonomia e o cronograma de estruturação e implementação.

A CNseg apoia o desenvolvimento de uma taxonomia brasileira, reconhecendo o papel fundamental do setor de seguros na promoção de um crescimento econômico ambientalmente responsável e inclusivo. Para o setor de seguros, a definição da taxonomia sustentável para o Brasil não apenas orienta os investimentos, mas também influencia decisões de negócios e o desenvolvimento de produtos de seguro e serviços alinhados com os objetivos socioambientais e climáticos estabelecidos. Nesse sentido, já no ano de 2024, a Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg) está entre as entidades integrantes do Comitê Consultivo da Taxonomia Sustentável Brasileira. O grupo, presidido pelo Ministério da Fazenda e que reúne 18 organizações da sociedade civil, pretende auxiliar o Governo Federal na construção de um sistema de classificação que define de forma clara e objetiva as atividades, ativos e categorias de projetos que contribuem para objetivos climáticos, ambientais e sociais.

### 3. 3 Comissões de Integração ASG

GRI 2-9

A Comissão de Integração ASG da CNseg (CIASG) foi constituída em 17 de julho 2012 no contexto da Conferência das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável (Rio+20) e do lançamento dos PSI. Sua principal atribuição é promover a integração das questões ASG nas operações do setor de seguros e sua cadeia de valor, por meio da geração de conhecimento e estabelecimento de compromissos setoriais.

A comissão conta com a participação de 117 membros em nome de 56 seguradoras, que representam 75,3% do mercado segurador representado pela CNseg. Ao longo de 2023, foram realizadas 8 reuniões ordinárias com a Comissão e duas reuniões extraordinárias para tratar de questões pertinentes à aplicação da regulação – sendo a primeira para apresentação da Susep sobre as tabelas padrão para reporte no relatório de sustentabilidade, e, a segunda, para realização de benchmarking acerca dos questionários direcionados aos stakeholders para elaboração de Relatório de Sustentabilidade e discussão sobre as perspectivas do seguro e resseguro sobre a Gestão de Riscos.



Para saber mais sobre a CIASG, [clique aqui](#)



1

2

3

4

5

6



INDICADORES DE  
**Desempenho**  
ASG

# 4

## Relatório

GRI 2-9

A seguir constam os principais indicadores sobre questões ASG de parte das empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização associadas à CNseg no período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2023.

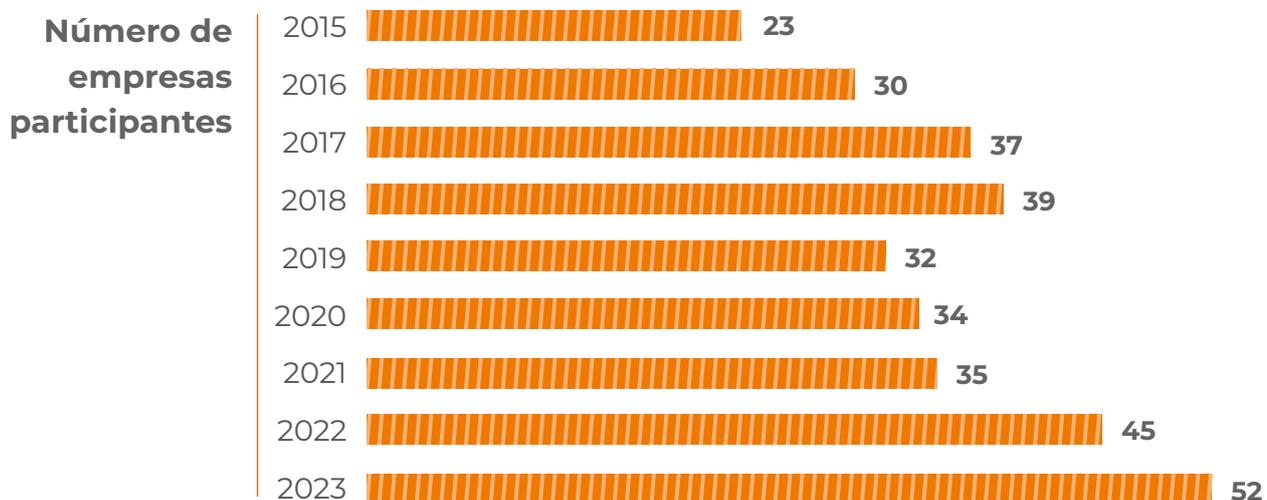
Este relatório é elaborado desde 2015, e faz referência às normas GRI (Global Reporting Initiative) para Relato de Sustentabilidade. Os indicadores presentes consideram os conteúdos das normas universais e das normas temáticas.

Edições anteriores do Relatório de Sustentabilidade do Setor de Seguros estão disponíveis no portal da CNseg ([cnseg.org.br](http://cnseg.org.br)). Informações adicionais e esclarecimentos podem ser obtidos pelo e-mail [surec@cnseg.org.br](mailto:surec@cnseg.org.br).

### 4.1 Seguradoras Participantes

GRI 2-2

A participação no Relatório de Sustentabilidade do Setor de Seguros de 2023 apresenta uma crescente em relação a anos anteriores:



Neste ano, participaram do Relatório 52 seguradoras, que correspondem a **75,4%** da arrecadação total de prêmios do mercado representado pela CNseg.

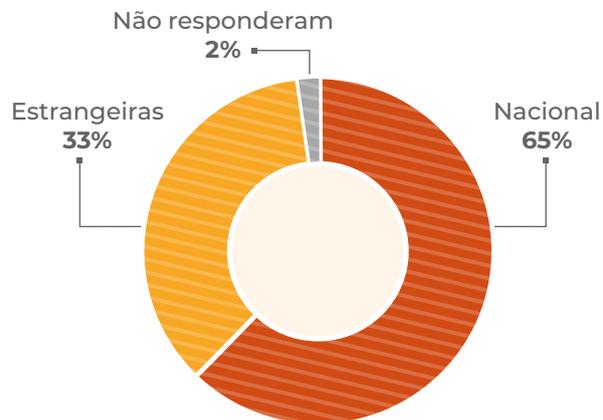
1	AIG	18	Brasilseg	36	Mediservice Operadora de Planos de Saúde
2	AKAD Seguros	19	BTG Pactual	37	Newe Seguros
3	Alba Seguradora	20	Caixa Capitalização	38	Odontoprev S.A.
4	Allianz Seguros	21	Caixa Residencial	39	Pier Seguradora
5	Allseg	22	Caixa Vida e Previdência	40	Porto Seguro Companhia de Seguros Gerais
6	Austral Seguradora	23	Capemisa Capitalização	41	Pottencial
7	AXA	24	Capemisa Seguradora de Vida e Previdência	42	Prudential do Brasil
8	Banestes	25	Cesce Brasil	43	Sancor Seguros
9	BMG Seguros	26	Chubb Seguros S.A.	44	Seguros Sura
10	BNP Paribas Cardif	27	Essor Seguros	45	Seguros Unimed
11	Bradesco Auto/RE Companhia de Seguros	28	Etze Seguros S.A.	46	Sombrero Seguros
12	Bradesco Capitalização	29	FF Seguros	47	Sompo
13	Bradesco Saúde	30	Generali Seguros	48	SulAmérica
14	Bradesco Saúde – Operadora de Planos	31	Icatu Seguros	49	Swiss Re Corporate Solutions Brasil
15	Bradesco Seguros	32	Itaú Seguros	50	Tokio Marine Seguradora
16	Bradesco Vida e Previdência	33	JNS Seguros	51	Zurich Minas Brasil
17	Brasilcap	34	MAG Seguros	52	Zurich Santander
		35	MAPFRE		

## 4. 1. 1 Perfil das participantes

GRI 2-1, 2-6-a/ PSI 1.1.A, 4.1.B.C

A maior parte das organizações participantes deste Relatório (65%) é de origem nacional, com a maioria de suas sedes localizadas nos estados de São Paulo e Rio de Janeiro. Com relação às empresas de origem estrangeira, as sedes estão localizadas em países como Alemanha, Espanha, Estados Unidos, Itália, Japão e Suíça. Destaca-se, ainda, que a maior parte das filiais das empresas está concentrada na região Sudeste (54%).

### Origem das Organizações

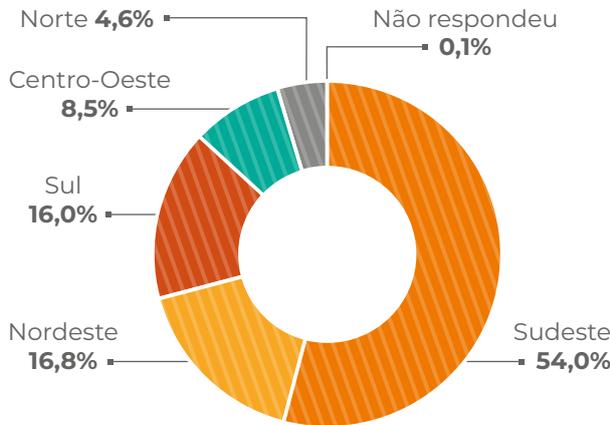


### Localização da sede

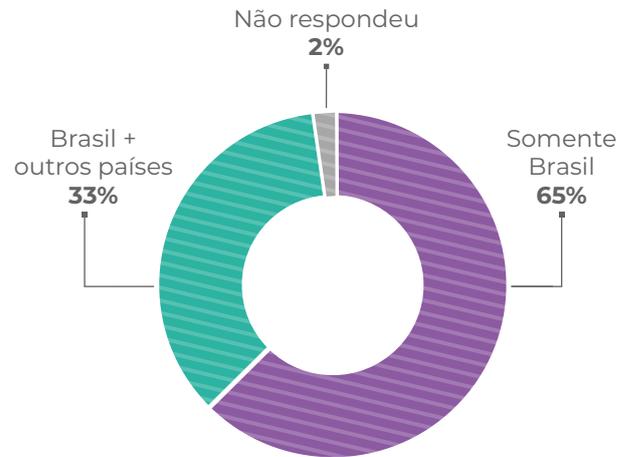


## Distribuição geográfica

(Total de filiais no País, por região)



## Países de atuação



Com relação aos países onde as empresas atuam, **33%** das participantes atuam no Brasil e em países do mundo inteiro. Entre os mencionados pelas empresas estão Argentina, Austrália, Bélgica, Canadá, Chile, China, Colômbia, Egito, Estados Unidos, Filipinas, França, Hungria, Indonésia, Itália, Japão, Malásia, Nova Zelândia, Reino Unido, Suíça, Turquia, entre muitos outros países de todos os continentes.

## Segmentos de atuação

As 52 participantes atuam nos seguintes segmentos do mercado:

### Número de empresas por segmento



Em 2022 foi publicada a Circular Susep nº666/2022, com requisitos específicos sobre a sustentabilidade para empresas de seguros, entidades de previdência complementar aberta e sociedades de capitalização. Quando questionadas sobre a influência do normativo na integração e desenvolvimento de práticas de sustentabilidade pela empresa, **48,1%** das respostas indicaram uma influência moderada. Isso mostra que foram necessárias adaptações das práticas empresariais para atender aos requisitos da Circular, evidenciando que, embora já houvesse uma consideração razoável dos aspectos de sustentabilidade, a norma incentivou melhorias adicionais.

**5,8%** relatam que houve **influência mínima**

**48,1%** relatam que houve **influência moderada**

**25,0%** relatam que houve **influência significativa**

**11,5%** relatam que houve **influência máxima**; e

**9,6%** não responderam.

Seguindo os requisitos do normativo, ao final de 2023 **100%** afirmaram possuir uma política de sustentabilidade. Embora a elaboração de Relatórios de Sustentabilidade ainda não seja um requisito obrigatório, **44,2%**<sup>1</sup> das empresas afirmaram que já publicaram ou estão em processo de publicação desses relatórios. **31%**<sup>2</sup> das participantes informaram que têm seu relatório auditado por terceira parte.

<sup>1</sup> Não (36,5%); S/R (19,2%).

<sup>2</sup> Não (44%); S/R (25%).

Entre os padrões de reporte e principais referências utilizadas para a elaboração dos relatórios, foram mencionados: GRI (*Global Reporting Initiative*), SASB (*Sustainability Accounting Standards Board*), PSI (*Principles for Sustainable Insurance*), TCFD (*Task Force on Climate-Related Financial Disclosures*), UNGC Index (*United Nations Global Compact*) e IIRC (*International Integrated Reporting Council*).



As entidades supervisionadas devem, sempre que aplicável, implementar critérios de limites para concentrações de riscos e restrições para a realização de negócios. Nesse sentido, **44%<sup>3</sup>** das participantes relataram ter definido limites para concentração de riscos ou restrições para realização de negócios com base em riscos de sustentabilidade. Entre as principais práticas mencionadas pelas empresas destacam-se:

1

2

3

4

5

6

- ✓ Desenvolvimento de classificação de risco ASG com base no *Standard Industrial Classification Code*;
- ✓ Restrições definidas com base no histórico de exposição da companhia;
- ✓ Requisitos estabelecidos na norma de restritivos interna;
- ✓ Limitações com relação à Lista de Trabalho Escravo;
- ✓ Restrições ligadas ao desmatamento e áreas embargadas;
- ✓ Definição de valores máximos de cobertura/ retenção/tipos de coberturas de acordo com a natureza do negócio o qual subscreve;
- ✓ Restrição a transações comerciais com indústrias que extraem ou utilizam carvão como fonte de energia.

<sup>3</sup> Não (17%); N/A (13%); S/R (13%).

Com relação à maneira como as empresas integram questões socioambientais nas políticas de aceitação de riscos e na renovação contratual, foram mencionados:

- ✓ Verificação de conformidade socioambiental, avaliação de vulnerabilidade a riscos ambientais e do impacto ambiental das operações do cliente. Quando detectada não conformidade, inclusão do cliente em listas restritivas.
- ✓ Coleta e análise de informações sobre fornecedores para garantir que eles atendam a certos padrões de conformidade, éticos, legais e de sustentabilidade - KYS (Know Your Supplier).
- ✓ Coleta de informações por meio de questionários de avaliação de risco, inspeções, histórico de sinistralidade, certificações, bancos de dados externos, listas negativas (black lists) e notícias.
- ✓ Contratação de serviços especializados para obter o score ASG dos clientes.
- ✓ Avaliação ASG no seguro agrícola para identificar áreas indígenas e de proteção ambiental.
- ✓ Uso de modelos preditivos para estimar sinistros climáticos e avaliar vulnerabilidade das carteiras.
- ✓ Gerenciamento da concentração de riscos em regiões com maior incidência de riscos climáticos.
- ✓ Exclusão de subscrição para atividades com impacto ambiental negativo, como carvão mineral e óleo de xisto, e aplicação de critérios específicos para setores como mineração, petróleo, gás e agroindústria.

Os riscos de litígio climático podem surgir da corresponsabilização das seguradoras em processos judiciais por perdas associadas a eventos ambientais ou climáticos. Essas ações podem ser movidas quando seguradoras são vistas como corresponsáveis por falhas na gestão de riscos climáticos, especialmente se não implementarem medidas adequadas para assumir tais ris-



cos ao subscrever apólices ou financiar atividades com impacto negativo no meio ambiente. Sobre registros de ações judiciais no Brasil (transitadas em julgadas ou em aberto) contra as empresas em função de falhas na gestão de riscos de sustentabilidade, **88,5%** das participantes relataram não haver ações dessa natureza e **11,5%** das participantes não responderam.

## 4. 2. 1 Compromisso com o desenvolvimento sustentável

GRI 2-23, 2-24/ PSI 1.1.A.C, 4.1.A.B.C



### Cartas, princípios e outras iniciativas endossadas pelo mercado



Mantendo seu compromisso com o desenvolvimento sustentável, as organizações subscrevem ou endossam iniciativas desenvolvidas externamente e de caráter econômico, ambiental e social.

Entre as participantes, **48,1%** endossam o Pacto Global da ONU. Aproximadamente **36,5%** subscrevem os Princípios para Sustentabilidade em Seguros, da UNEP FI, e a Global Reporting Initiative (GRI), padrões para avaliação e divulgação ASG financeira e de impacto. Além dessas, são citadas:

1

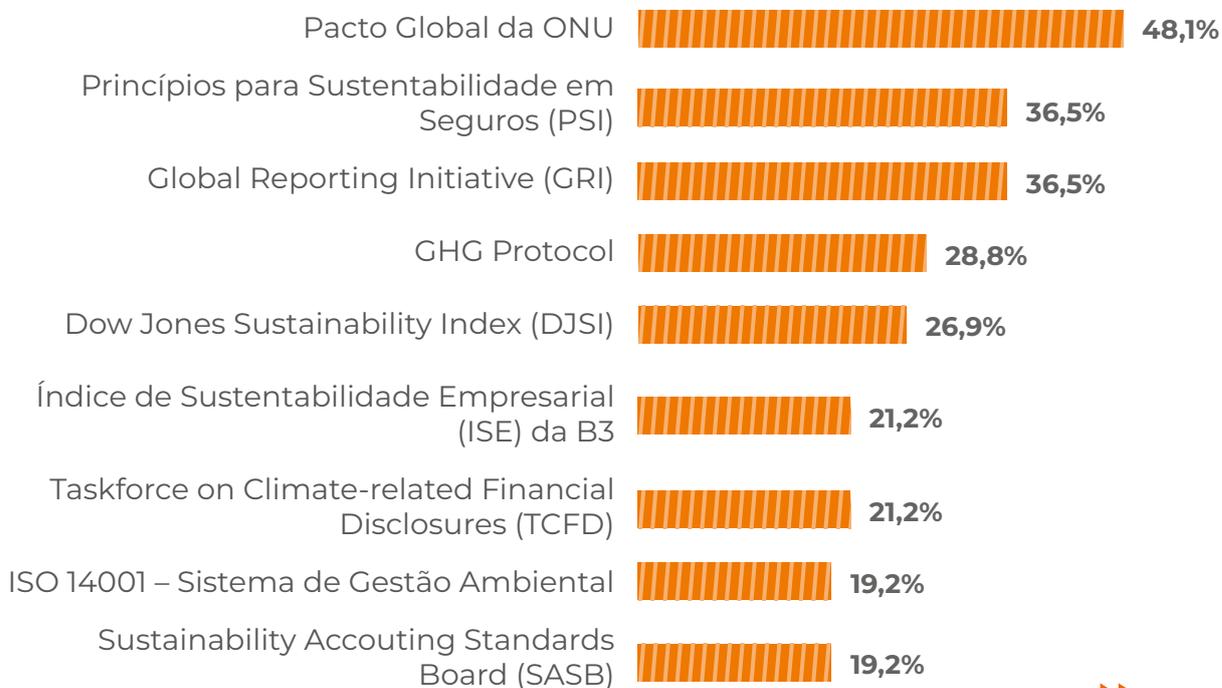
2

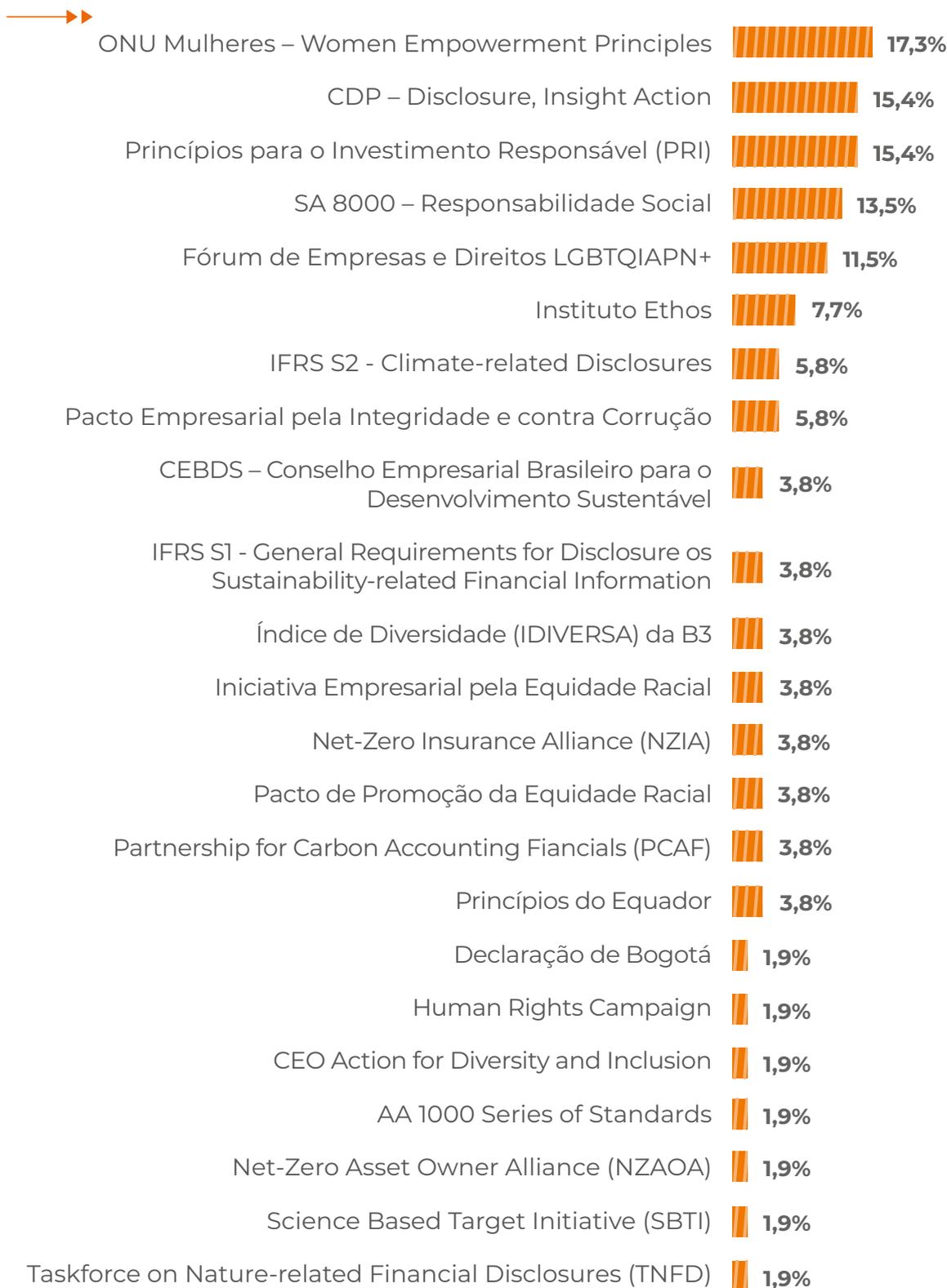
3

4

5

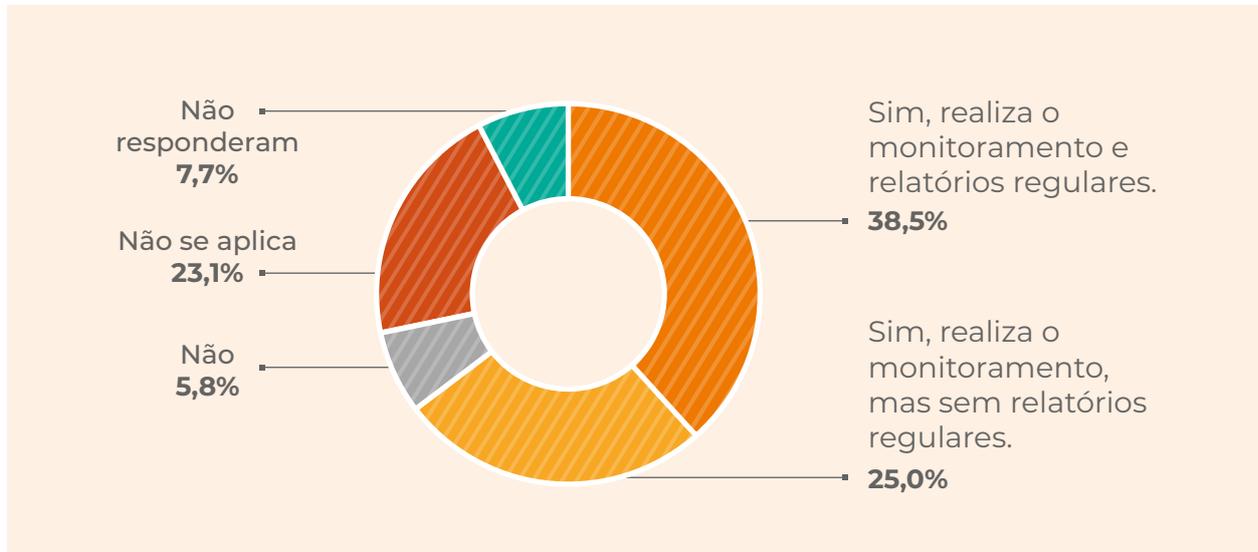
6





Em “Outro(s) (19,2%)”, foram mencionados: Agenda 2030 no Brasil; *Carbon Free Brasil*; Coalização Brasil Clima, Florestas e Agricultura; Comunicação de Progresso (ONU); GPTW; FTSE4Good; *Green and Social Bonds Principles*; ICO2 da B3; Índice Bloomberg de Igualdade de Gênero; *International Capital Market Association – ICMA*; ISS ESG; ISS *Quality Score*; MSCI (*Sustainalytics*); Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a corrupção; *Paris Pledge for Action*; *Refinitiv Diversity and Inclusion Index*; SELO DE COMBATE AO ASSÉDIO – AQUI NÃO!; Selo Ouro, pela *Integral Woman*; Sou Segura; e *Sustainability Yearbook*.

A organização assegura a implementação efetiva dos compromissos/acordos/princípios econômicos, ambientais e sociais assumidos externamente, realizando o monitoramento periódico sobre seu progresso para garantir a adesão contínua?



1

2

3

4

5

6



## 4. 2. 2 **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS**

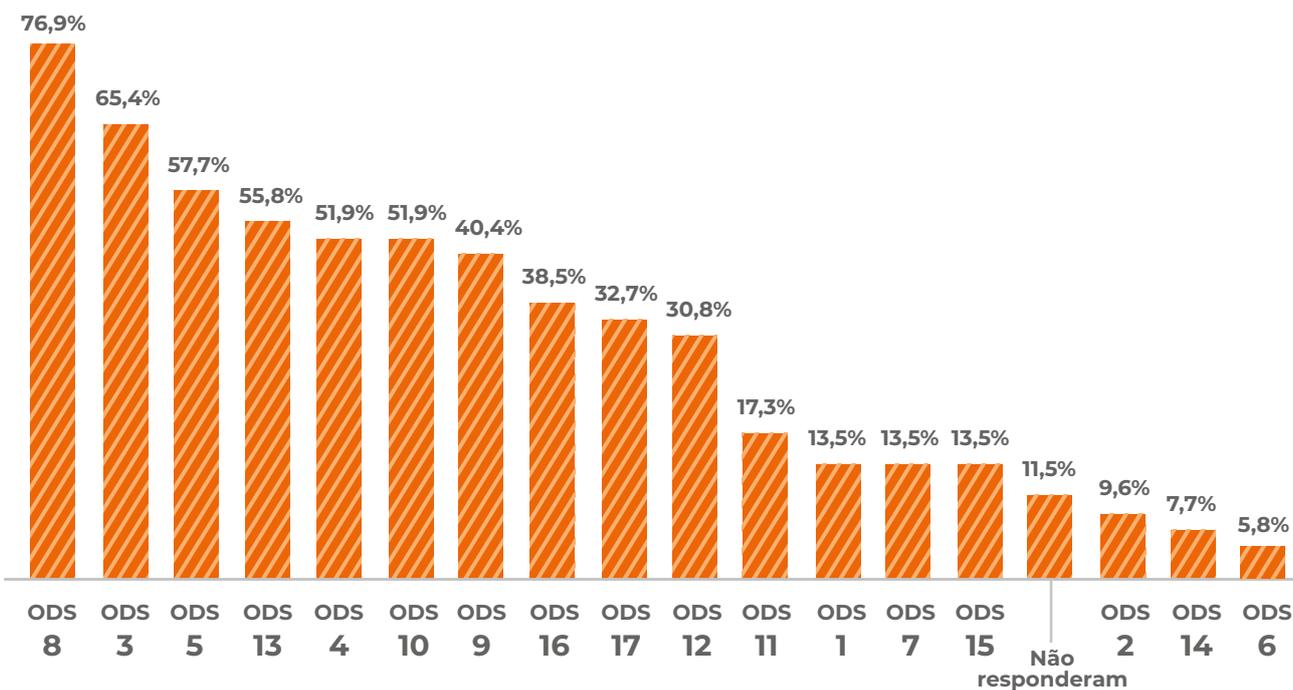
GRI 2-23/ PSI 1.1.A.C, 4.1.A.B.C

Os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável são metas de erradicação da pobreza, de proteção do meio ambiente e do clima, e de garantia de que todas as pessoas, no mundo todo, possam desfrutar de paz e prosperidade. Assinados por 193 países durante a Cúpula das Nações Unidas de 2015, os ODS direcionam governos e organizações a fim de contribuir para o desenvolvimento sustentável e promover a Agenda 2030 da ONU. São eles:



Para cada ODS existe um detalhamento de ações objetivas que contribuem para alcançar o objetivo, que podem ser parametrizadas e monitoradas em metas. O compromisso do setor privado com os ODS é formalizado por meio da adesão voluntária das empresas ao Pacto Global da ONU, do qual são signatários **48,1%** das empresas participantes. No caso das empresas que compõem o mercado de seguros e participam deste relatório, os ODS que consideram mais se relacionar com os negócios das companhias são, por ordem de relevância:

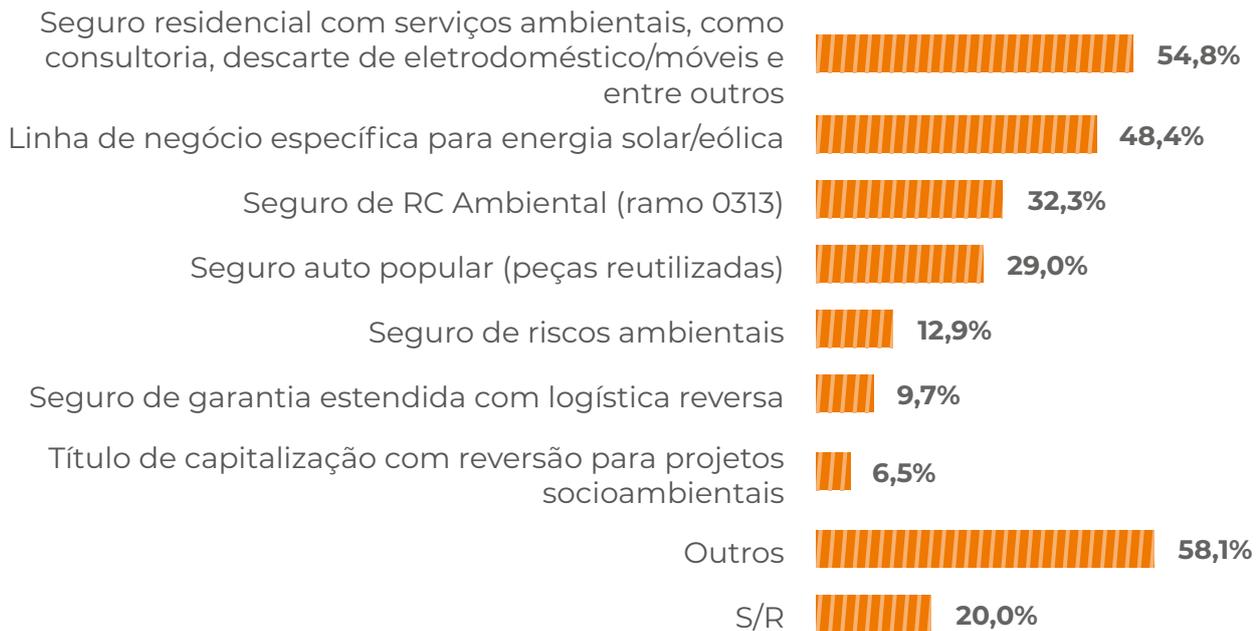
- 1° Promover o crescimento econômico inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho digno para todos **(ODS 8)**;
- 2° Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar social **(ODS 3)**;
- 3° Alcançar a igualdade de gênero e o empoderamento feminino **(ODS 5)**;
- 4° Tomar medidas urgentes para combater as mudanças no clima e seus impactos **(ODS 13)**;
- 5° Assegurar a educação inclusiva, equitativa e de qualidade, promovendo oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos **(ODS 4)** / Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles **(ODS 10)**.



## 4. 2. 3 Produtos e serviços

GRI 3-3-a, 201-1-a/ PSI 1.1.A.3.A.B, 1.3.A.B.6.A, 1.5.A.B, 2.2.A.B, 4.1.B

Os seguros de danos e responsabilidades são essenciais para proteger segurados e a sociedade contra riscos ambientais e climáticos, oferecendo coberturas específicas para mitigar perdas associadas a esses eventos. Além de fornecer proteção, esses seguros apoiam o desenvolvimento sustentável ao cobrir setores e projetos que promovem a transição climática e a preservação ambiental. Do total de participantes, **59,6%**<sup>1</sup> possuem produtos ou linhas de negócio relacionados diretamente ao risco ou à responsabilidade ambiental, com destaque para Seguros Residenciais com serviços ambientais (**54,8%**), Seguro de Responsabilidade Civil Ambiental (**32,3%**) e linhas de negócio específicas para energias renováveis, como energia solar ou eólica (**48,4%**):



Em “Outro”, foram mencionados: seguro automóvel para veículos elétricos e híbridos; amparo para sistemas fotovoltaicos nos ramos patrimoniais massificados; inclusão de assistências ambientais, como descarte ecológico, em diferentes produtos; e seguros paramétricos.

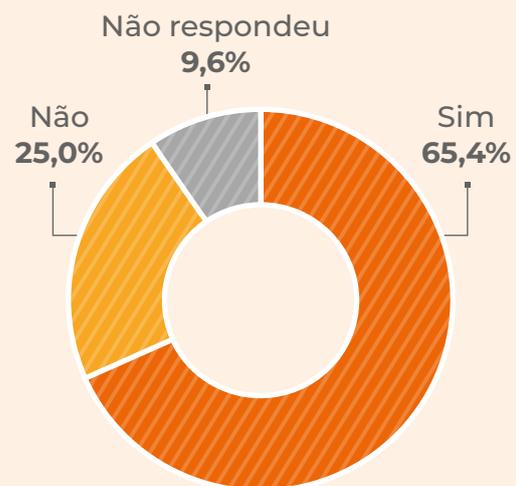
<sup>1</sup> Não (30,8%); S/R (9,6%)

**59,6%<sup>2</sup>** das companhias afirmam possuir diretrizes formais para consideração de aspectos de sustentabilidade no desenvolvimento e na venda de produtos/serviços de seguros, capitalização e previdência, entre as quais se destacam:

- ✓ Critérios de sustentabilidade nas políticas de subscrição;
- ✓ Política de sustentabilidade;
- ✓ Norma de responsabilidade socioambiental;
- ✓ Estratégia de sustentabilidade;
- ✓ Treinamentos sobre produtos ASG para as equipes de criação de produtos;
- ✓ *Framework* global para caracterização de soluções sustentáveis.

1 Identificar as etapas na cadeia de valor dos seguros onde as empresas podem adotar práticas mais sustentáveis ou desenvolver novos produtos para atender às demandas da sociedade e mitigar impactos ambientais e climáticos é um passo fundamental para direcionar os esforços da companhia e fortalecer sua estratégia de sustentabilidade.

2 A empresa identificou/rotulou quais seguros, serviços e assistências de seu portfólio contribuem para gerar benefícios climáticos, ambientais ou sociais aos segurados/beneficiários ou à sociedade?



<sup>2</sup> Não (30,8%); S/R (9,6%)

Entre eles foram mencionados:

### Tipos de Seguros/ Produtos/ Planos:

- ✓ Seguro Auto para veículos elétricos e híbridos;
- ✓ Seguro Auto Popular;
- ✓ Seguro Responsabilidade Civil Ambiental;
- ✓ Seguro para Sistemas Fotovoltaicos;
- ✓ Seguro para bicicletas;
- ✓ Seguro para habitação popular;
- ✓ Seguros que contam com coberturas para eventos climáticos físicos;
- ✓ Seguro Paramétrico;
- ✓ Produtos de capitalização da modalidade Filantropia Premiável;
- ✓ Plano de Previdência destinado a crianças e jovens;
- ✓ Microseguros.

Dentre as menções, destacamos os seguros que promovem benefícios sociais, como os Microseguros, Seguro para habitação popular, modalidade de capitalização Filantropia Premiável, Seguro Auto Popular e o Plano de Previdência destinado a crianças e jovens.

Diretamente ligados ao benefício ambiental e climático estão o Seguro Paramétrico, Seguro Responsabilidade Civil Ambiental e Seguros que contam com coberturas para eventos climáticos físicos.

Contribuindo mais especificamente com atividades que incentivam a mitigação climática, redução de emissões de GEE e/ou transição energética, estão o Seguro Auto para veículos elétricos e híbridos, Seguro para Sistemas Fotovoltaicos e Seguro para Bicicletas.



1

2

3

4

5

6

### Serviços, assistências e programas:

- ✓ Seguro Residencial com serviços de reparo de aparelhos linha branca e marrom;
- ✓ Seguro Auto com reciclagem de peças de veículos danificados em acidentes;
- ✓ Seguro Patrimonial com descarte e destinação adequada de resíduos;
- ✓ Programas de capacitação e educação continuada em saúde;
- ✓ Clínicas com foco na atenção primária à saúde;
- ✓ Fundos de investimento que concentram ativos reconhecidamente sustentáveis;
- ✓ Prestação de serviços preventivos em dias de chuva em locais com risco de alagamento;
- ✓ Frota emergencial para atendimento e apoio a sociedade e segurados atingidos por enchentes.

1

2

3

4

5

6

Configuram os serviços, assistências e programas citados com benefício ambiental, social ou climático os serviços de prevenção e/ou alerta a desastres naturais – “Prestação de serviços preventivos em dias de chuva e em locais com risco de alagamento” – e atendimento emergencial após a ocorrência do evento – disponibilização de “frota emergencial para atendimento e apoio a sociedade e segurados atingidos por enchentes.”

Produtos de seguro que promovem reciclagem e reparo ao longo da cadeia – “Seguro Residencial com serviços de reparo de aparelhos linha branca e marrom”, “Seguro Auto com reciclagem de peças de veículos danificados em acidentes”, e “Seguro Patrimonial com descarte e destinação adequada de resíduos” – e Fundos de Investimento que concentram ativos sustentáveis são outros exemplos de ações com impactos ambientais positivos promovidas pelo setor de seguros.

Também foram mencionadas ações em saúde com benefício social, como os Programas de Capacitação e Educação Continuada em Saúde e Clínicas com foco na atenção primária à saúde.

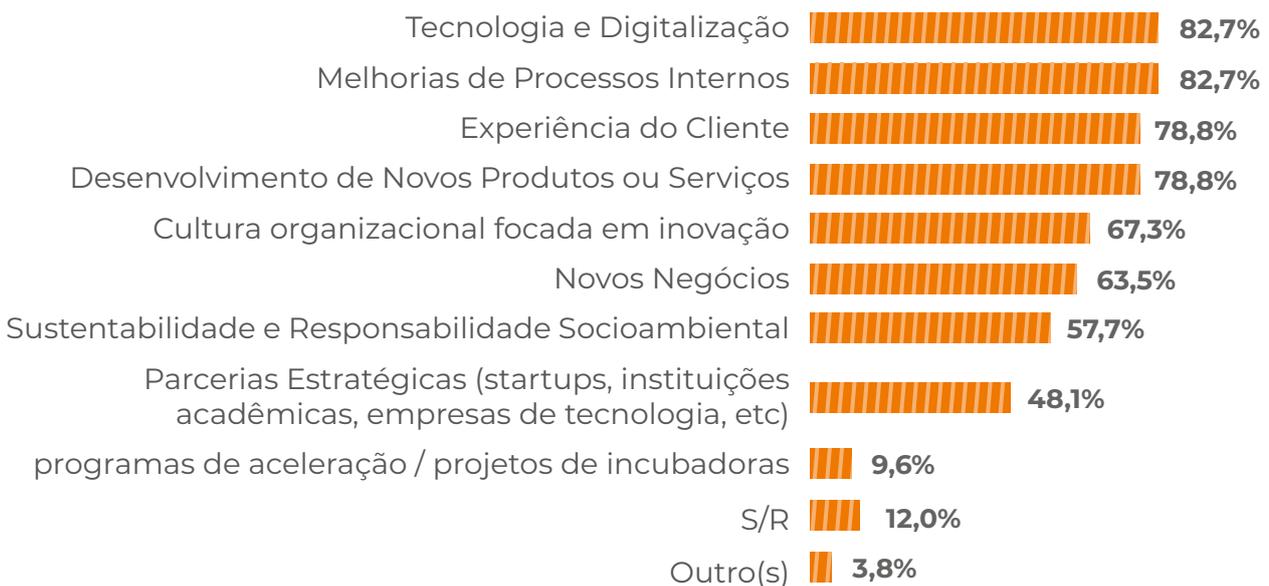
As respostas das participantes apontam para o aprofundamento da compreensão sobre a contribuição do seguro para a sociedade, o ambiente e o clima. Os próximos passos para o setor envolvem o aumento do número de produtos e serviços de seguro com impacto socioambiental positivo e de sua participação na carteira e receita das companhias, e, principalmente, a implementação de métricas e formas de mensuração da efetividade da contribuição desses produtos.

## 4. 3 Inovação

GRI 2-29

O setor de seguros está em constante aprimoramento para melhor atender às demandas da população. No Brasil, isso não poderia ser diferente. Buscando mapear como essa tendência se manifesta nas seguradoras brasileiras, incluímos no Relatório deste ano uma seção exclusiva sobre inovação, em que foi possível notar grande entusiasmo do setor quanto às possibilidades apresentadas pela integração dos avanços da tecnologia aos negócios, desenvolvimentos de produtos personalizados aos novos públicos de seguros e alinhados com as demandas e tendências atuais, como a sustentabilidade. Também foram capturadas as perspectivas do setor sobre as maiores dificuldades em promover a inovação em seguros. Em sequência, apresentamos os principais indicadores encontrados.

A totalidade de participantes deste Relatório relatam ter a inovação como tema estratégico na organização. Sendo assim, isso ocorre nos seguintes aspectos:



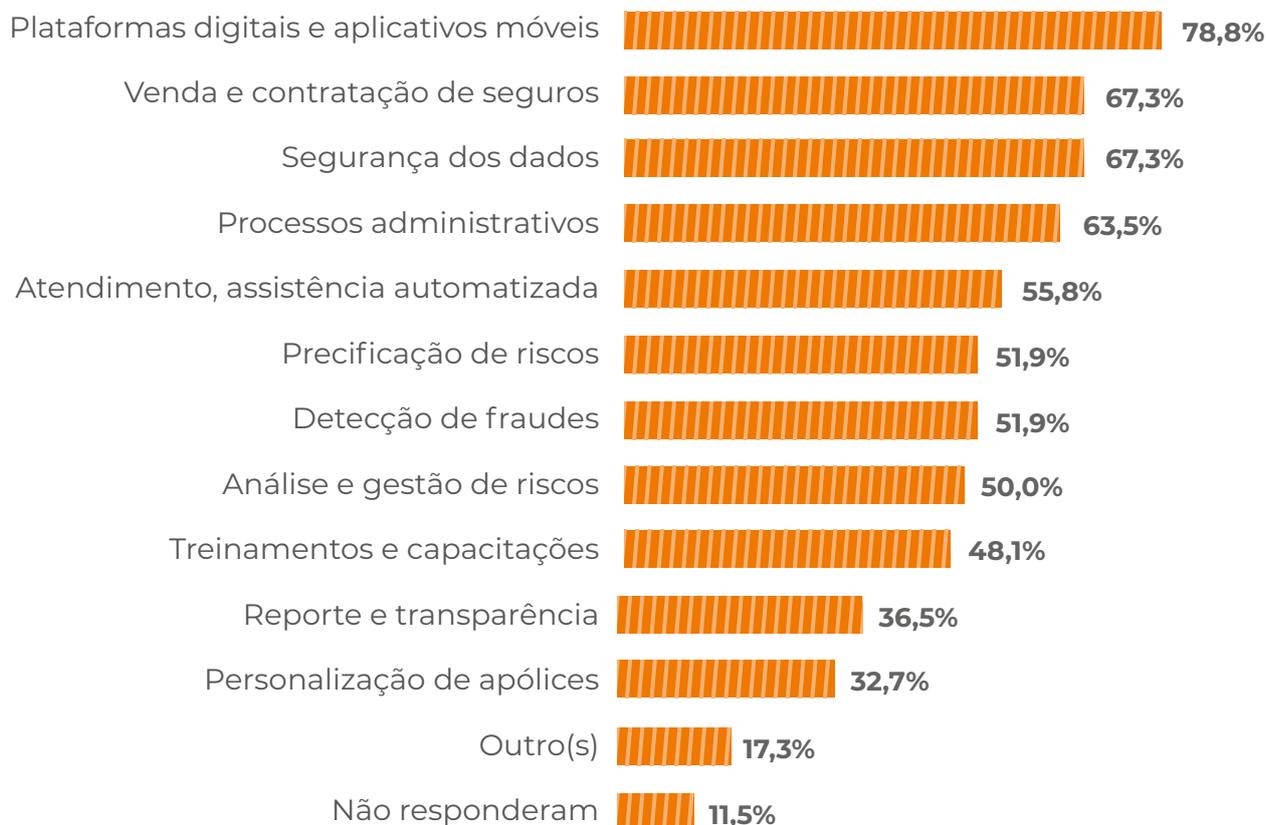
Ainda dentro desse mesmo tema, entre as participantes:

**42,3%** possuem uma área dedicada exclusivamente à inovação;

**78,8%** possuem equipes multidisciplinares dedicadas a iniciativas de inovação e transformação digital, sendo **48%** delas **permanentes** e **31%** **temporárias**.



Em quais atividades a tecnologia e a transformação digital estão sendo utilizadas para promover inovação na sua organização.



Em “Outro(s)” foram mencionados sinistros, detecção de intrusões, plataforma de desenvolvimento de baixo código (*low code*) e *multicloud*.

As tecnologias utilizadas nas atividades de transformação digital são:

<b>63,5%</b>	Inteligência Artificial e <i>Machine Learning</i> ;
<b>55,8%</b>	<i>Big Data</i> ;
<b>53,8%</b>	Plataforma de Serviços Integrados;
<b>28,8%</b>	Telemetria;
<b>21,2%</b>	Internet das Coisas (IoT);
<b>5,8%</b>	Tecnologias de consenso distribuído ( <i>Blockchain, Hyperledger, Byzantine Fault Tolerance</i> etc.);
<b>1,9%</b>	Realidade Aumentada e Virtual;
<b>11,5%</b>	Outro(s): APIs, microsserviços, <i>Robotic Process Automation</i> (RPA), <i>Cloud, Marketing Automation</i> , Plataformas de integração (barramentos), <i>No Code, Low Code</i> , OCR e Rekognition.

Buscando compreender quais as maiores dificuldades das empresas de seguro brasileiras para desenvolvimento de inovação e identificar possíveis gargalos estruturais, foi perguntado às empresas quais são os principais desafios enfrentados pela empresa no caminho da inovação.



Em “Outro(s)”, foram mencionados: priorização da mudança face aos desafios do dia a dia, tempo, não divulgação de bases públicas para consulta de empresas que violam os critérios ASG, e processos e restrições locais e globais.



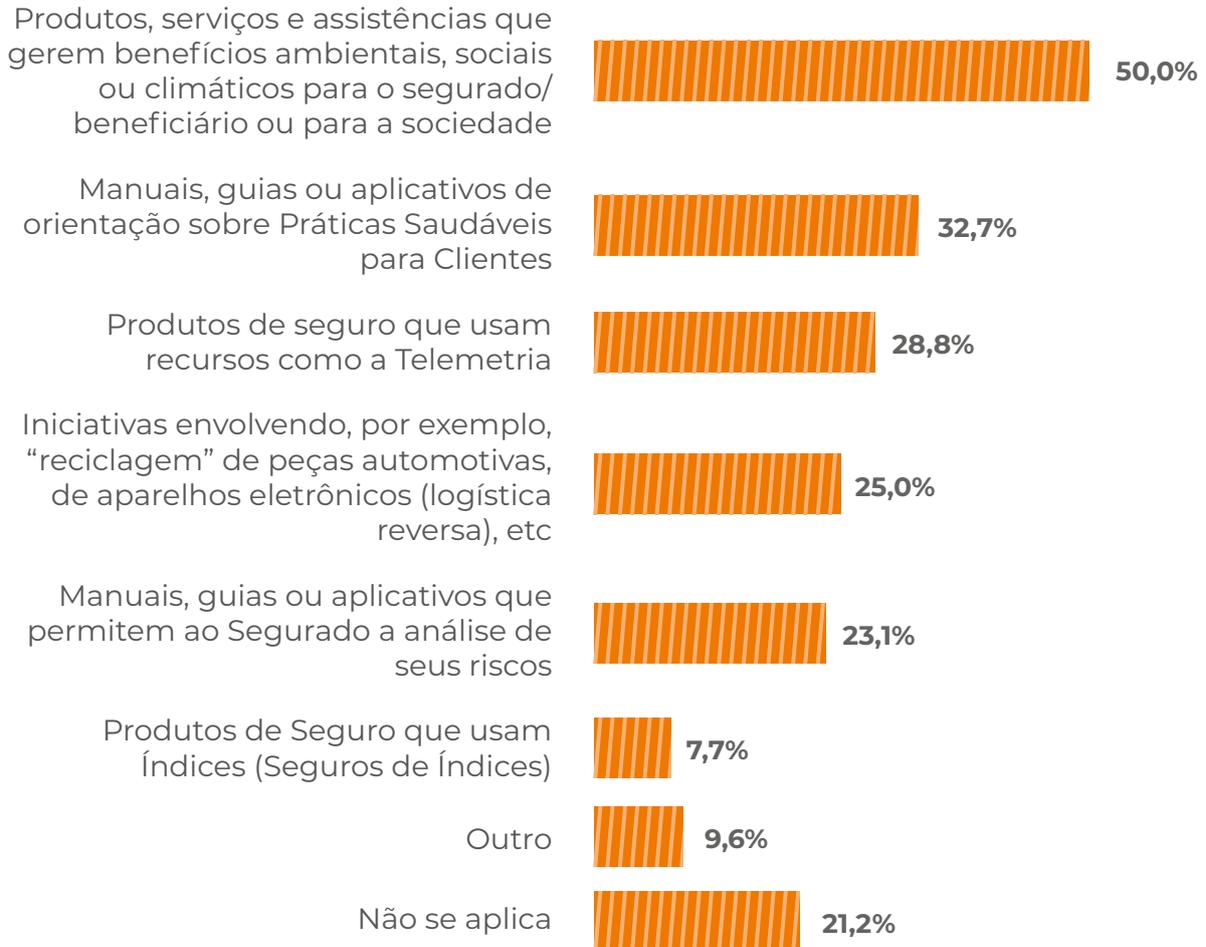
Na opinião das participantes deste Relatório, as oportunidades de inovação mais promissoras para o futuro do setor de seguros, entre outras, são as listadas a seguir:

- ✓ Uso de Inteligência Artificial, *Big Data* e *Data Analysis* para análise de dados e perfis de risco.
- ✓ Implementação de *Open Insurance* para integrar informações financeiras e melhorar a experiência do cliente.
- ✓ Transformação Digital para reduzir custos, simplificar operações e melhorar a experiência do cliente.
- ✓ Personalização escalável de produtos e microssegmentação do mercado.
- ✓ Utilização de telemática para monitorar hábitos e oferecer benefícios com base em comportamentos seguros.
- ✓ Canais digitais e de autoatendimento para atendimento mais rápido e eficiente.
- ✓ Simplificação de processos de contratação, renovação e pagamento de sinistros.
- ✓ Parcerias com insurtechs para desenvolver soluções inovadoras.
- ✓ Automação de processos e uso de RPA, *machine learning*, *scoring* e APIs.
- ✓ Serviços disponíveis desde a aquisição do produto e comunicação *omnichannel* com os clientes.
- ✓ Tecnologias verdes alinhadas a práticas ASG e uso de IoT em precificação.
- ✓ Desenvolvimento de soluções paramétricas em seguro e produtos sustentáveis.
- ✓ Uso de *Blockchain* para melhorar a eficiência, transparência e segurança das operações.
- ✓ Expansão de plataformas digitais com usabilidade intuitiva e amigável.



As respostas das companhias estão distribuídas entre aplicação de inovação para melhorias na experiência do cliente; nos processos de subscrição, renovação contratual e precificação de produtos; e uso de canais digitais e tecnologia para promoção da expansão do mercado.

Quando perguntadas sobre quais iniciativas inovadoras e/ou tecnológicas que contribuem para o fortalecimento da estratégia de sustentabilidade da empresa são desenvolvidas e/ou oferecidas ao(s) cliente(s), mais de metade das companhias apontou a oferta de produtos, serviços e assistências que geram benefícios ambientais, sociais ou climáticos para o segurado/beneficiário ou a sociedade, e, em menor grau, as opções específicas a produtos de seguro que fazem o uso de telemetria, seguro de índices ou reciclagem em produtos de seguro:



Em outros, foram mencionados:

- ✓ Digitalização de documentos para reduzir o consumo de papel e a geração de resíduos.
- ✓ Parceria com assistências técnicas em áreas menos populosas para fomentar emprego, reduzir gastos logísticos e promover reparos ao invés de trocas.
- ✓ Garantia estendida para aumentar a vida útil dos produtos e reduzir a geração de resíduos.
- ✓ Consulta online de dados sobre o produto contratado.
- ✓ URA para atendimento ao cliente com informações sobre o produto.
- ✓ Educação financeira, cursos e treinamentos.
- ✓ Substituição do formulário de saúde por score de risco no processo de subscrição.
- ✓ Contratação de produtos com assistência e acesso a uma plataforma digital de bem-estar.
- ✓ Comunicações sobre promoção da saúde por meio de vídeos e podcasts.
- ✓ Plataforma tecnológica própria para seguros.
- ✓ Jornada de contratação virtual.
- ✓ Vistoria de automóveis online.



#### 4. 3. 1 **Governança, ética e integridade**

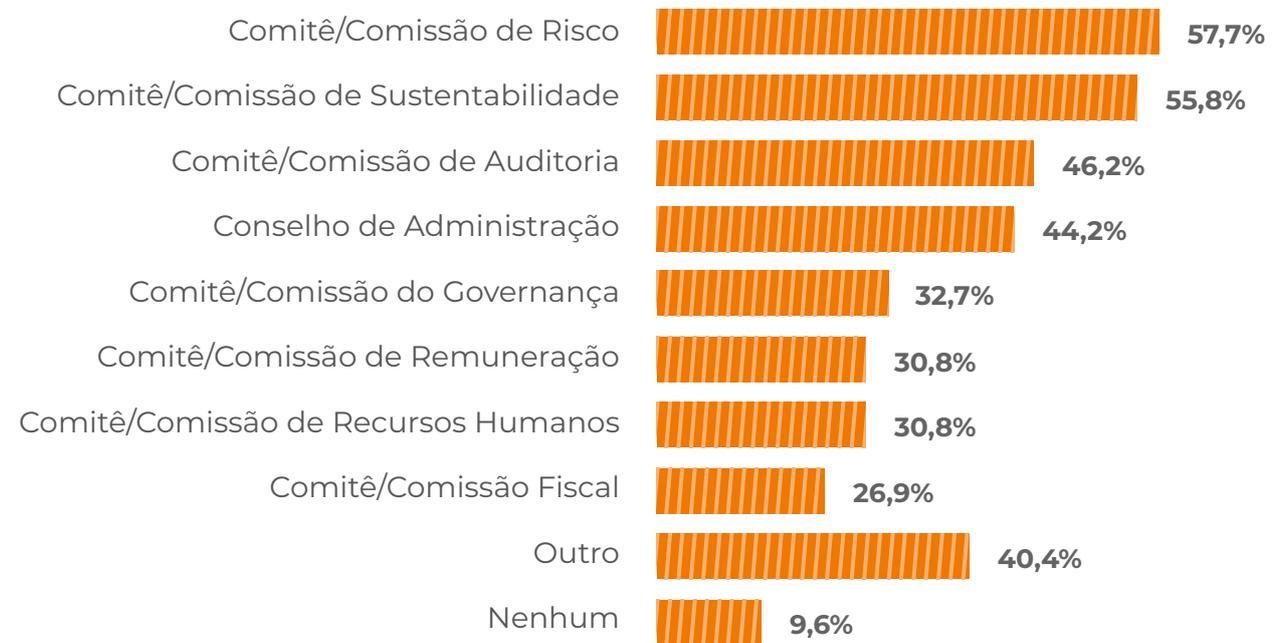
GRI 2-3, 2-9, 2-24, 201-2-a, 404-1, 404-2, 412-2 / ODS 5, 8, 10, 16/ PSI 1.A.B, 4.1.A.B

A integração adequada da sustentabilidade nos negócios requer a consideração de temas ASG em todas as esferas de atuação das companhias, atribuindo a cada parte envolvida a devida responsabilidade de acordo com as respectivas competências. Isso está condicionado à construção de uma estrutura de governança robusta, capaz de escalar questões emergentes de forma organizada e transparente, assim como inseri-las na estratégia de negócios de forma

permanente. Boas estruturas de governança possibilitam a operacionalização de questões-chave para a sustentabilidade e o engajamento de diversas áreas da empresa, sobretudo da alta liderança. Nesta seção do relatório, buscamos compreender como está estruturada a governança das empresas do setor de seguros relacionadas ao tratamento de questões de sustentabilidade.

Com relação à existência de comitê, área ou comissão específica para tratamento de questões ASG/Sustentabilidade, **65,4%**<sup>1</sup> possuem uma estrutura voltada para esses temas.

Os comitês ou comissões que compõem as estruturas de governança das organizações e que incluem em seu assessoramento e/ou tomada de decisões questões de impactos econômicos, ambientais e sociais são os seguintes:<sup>2</sup>



Em “Outro” foram mencionados: Conselho Fiscal, Comitê de Nomeação, Sucessão e Remuneração, Comissão Executiva, Comitê de Transações com Partes Relacionadas, Comitê Comercial, Comitê de Subscrição e Resseguro, Comitê

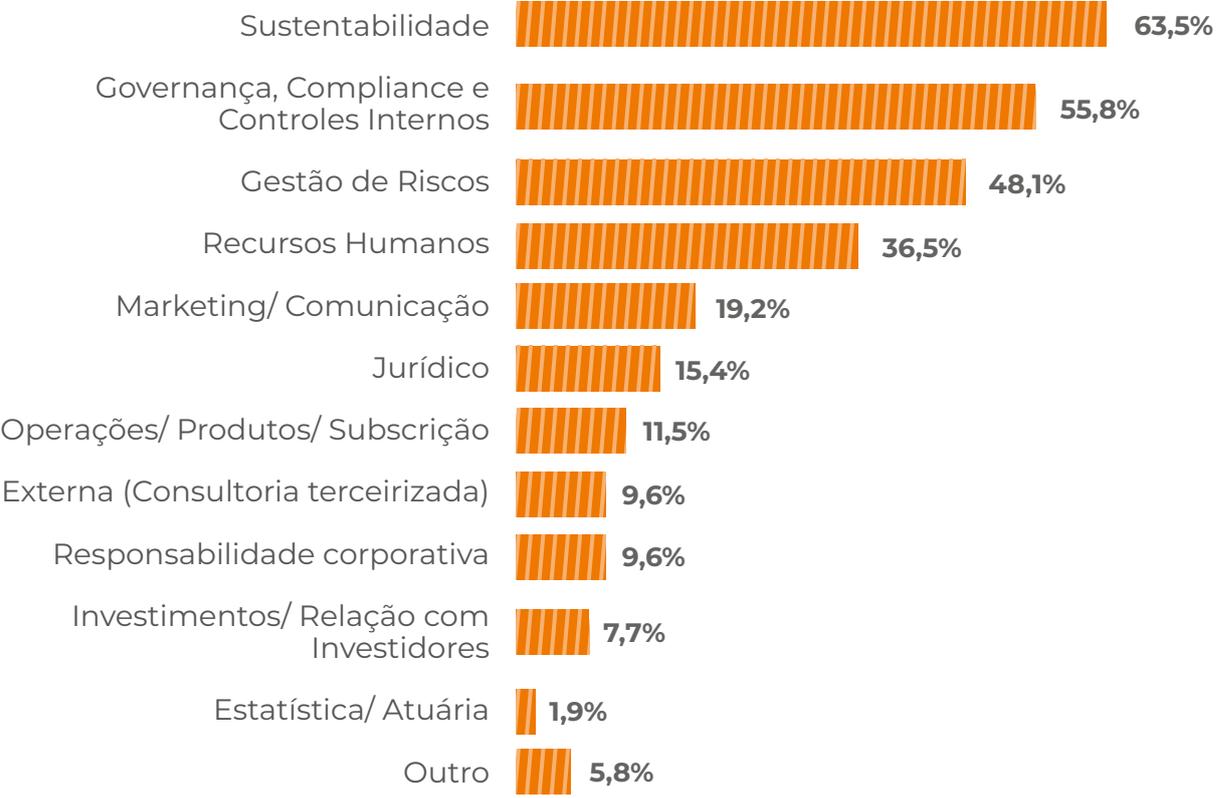
<sup>1</sup> Não (28,8%); S/R (5,8%).

<sup>2</sup> S/R (7,7%).



de Clientes, Marketing e Digital, Comitê de Ética e Conduta, Comitê de Finanças Corporativas, Comitê de Compliance, Comitê de Cultura, Comitê de Aquisição, Comitê de Perdas, Comitê de Resultados Financeiros, Comitê Jurídico, Risco e Compliance (ARCC), Comitê de Sinistros, Comitê de Reservas, Comitê Executivo, Comitê de Investimentos, Comitê de ERM (*Enterprise Risk Management*), Comitê de Reserva Local, Comitê de Produtos, Comitê de Contingência, Comitê de Privacidade, Comitê de Gestão, Comitê de Tecnologia, Comitê de Inclusão e Diversidade e Comitê de Franquia.

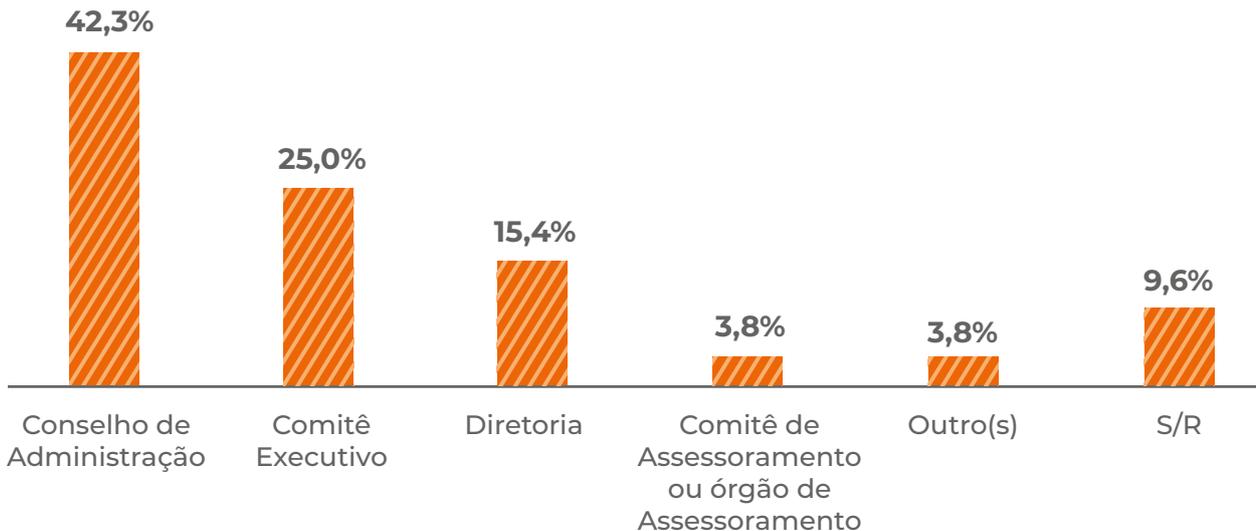
A gestão de questões ASG é predominantemente planejada e executada por diversas áreas das empresas, nos seguintes percentuais:



A maior parte das companhias (**63,5%**) reporta o envolvimento da área de Sustentabilidade no planejamento e execução da gestão de questões ASG, seguida por Governança, Compliance e Controles Internos (**55,8%**), área exclusiva de Gestão de Riscos (**48,1%**) e Recursos Humanos (**36,5%**), demonstrando uma compreensão regulatória da agenda e integração do tratamento da sustentabilidade ao longo do negócio.

Buscando compreender o nível de importância dado às questões de sustentabilidade, perguntamos às companhias qual a maior instância/nível organizacional envolvido na deliberação sobre questões ambientais, sociais e de governança. **42,3%** das respondentes reportam o envolvimento do Conselho de Administração:

### Qual é a maior instância/nível organizacional envolvido na deliberação sobre questões ambientais, sociais e de governança?



Diante desse cenário, **34,6%** das participantes afirmam que as metas de desempenho da alta liderança incluem questões ASG em percentuais relevantes.<sup>1</sup>

Com relação às questões de governança corporativa, **94%**<sup>2</sup> das participantes dispõem de Código de Ética e/ou de Conduta. Além disso, **92,3%**<sup>3</sup> possuem declaração de Missão, Visão e Valores, sendo que tais documentos precisam ser lidos e assinados regularmente pelos seguintes membros:<sup>4</sup>

- 88,5%**  
Alta Liderança;
- 82,7%**  
Funcionários próprios;
- 44,2%**  
Funcionários terceirizados;
- 42,3%**  
Parceiros de negócios;
- 1,9%**  
Nenhum dos anteriores.

<sup>1</sup> Não (51,9%); S/R (13,5%).

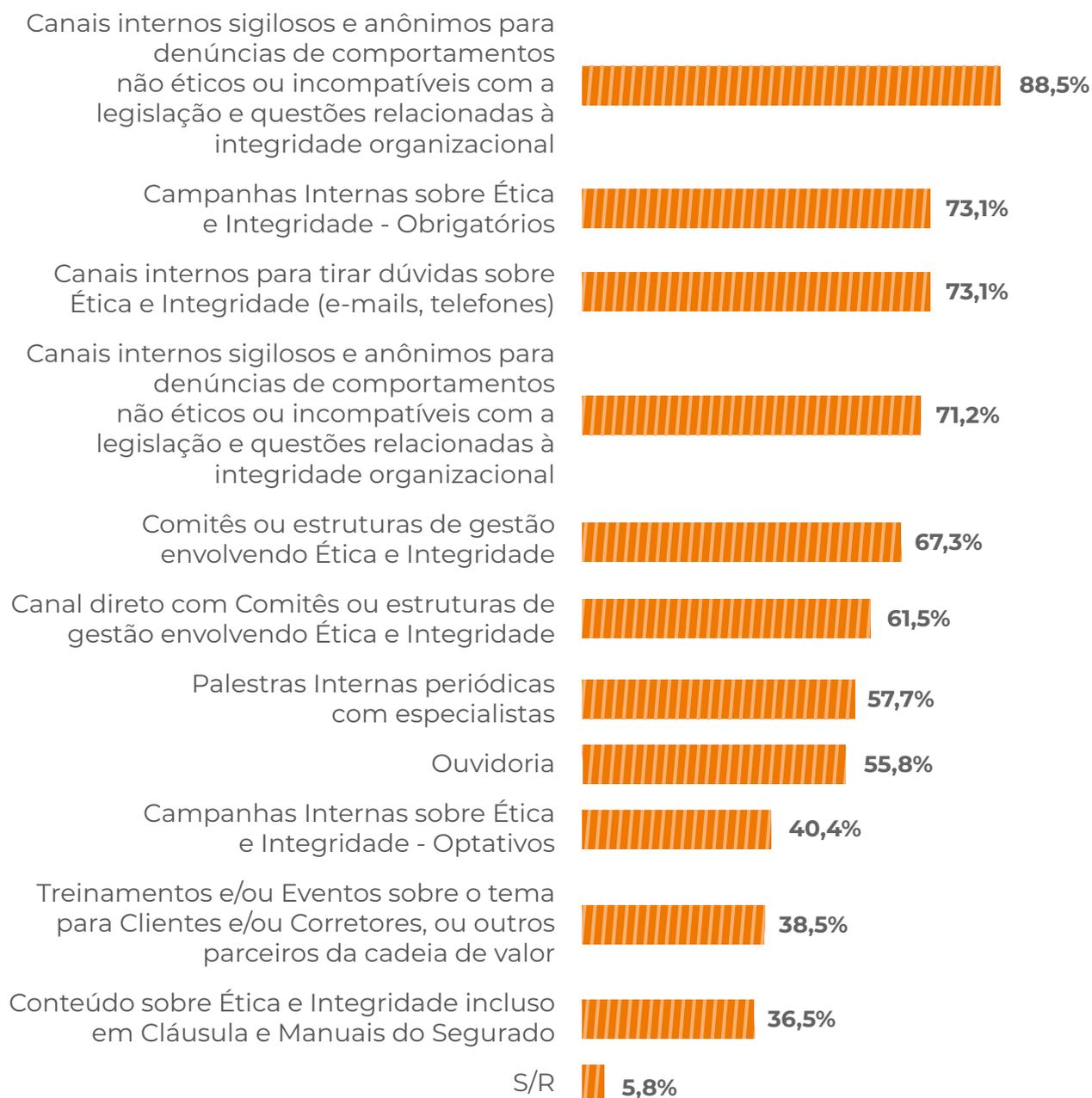
<sup>2</sup> S/R (6%).

<sup>3</sup> Não (1,9%); S/R (5,8%).

<sup>4</sup> S/R (3,8%).



Com relação aos mecanismos internos e externos para tratar comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e demais questões relacionadas à integridade organizacional, foram mencionados os seguintes:



Ao todo, **100%** dos mecanismos mencionados acima permitem solicitações anônimas e as informações, solicitações e queixas são tratadas com confidencialidade pelos participantes.

## 4. 3. 2 **Gestão de investimentos**

GRI 203-1, CFA/PRI, PSI.1.A.C.6.A

Na gestão de investimentos das organizações, **69,2%**<sup>1</sup> incluem critérios ASG na política de investimentos próprios ou geridos por terceiros, sendo que o modelo de gestão de investimentos das participantes são os seguintes:<sup>2</sup>



Além disso, **44,2%** das empresas têm metodologia de avaliação ASG na análise e na gestão de ativos já implementada, **7,7%** estão em fase de implementação dessa metodologia, e **13,5%** têm intenção de implementá-la no futuro<sup>3</sup>.

Nos casos em que essa metodologia de avaliação já está implementada ou em fase de implementação, os métodos utilizados são<sup>4</sup>:

**34,6%** Alocação de ativos considerando questões ASG (alocação estratégica e tática de ativos).

**30,8%** Análise qualitativa incluindo questões ASG (indicadores de alerta, agenda ASG em reuniões, questionários ASG, análise SWOT, dashboard centralizado).

**19,2%** Participação ativa em temas ASG (votações em assembleias de acionistas, engajamento individualizado).

**17,3%** Gestão de Riscos incluindo questões ASG (exposições e limites de riscos financeiros, análise de valor em risco, análise de cenários).

<sup>1</sup> Não (19,3%); S/R (11,5%).

<sup>2</sup> S/R (11,5%).

<sup>3</sup> Não (23,1%); S/R (11,5%).

<sup>4</sup> S/R (46,2%).

**13,5%** Construção do portfólio considerando questões ASG (perfil ASG, diversificação de ativos, análise de cenários).

**7,7%** *Valuation* de renda fixa incluindo questões ASG (análise de duration, ranking relativo ASG, análise de valor relativo/análise de spread).

**5,8%** *Valuation* de renda variável incluindo questões ASG (variáveis para modelos de valuation, projeção de índices financeiros, análise de cenários).

**13,5%** **Outros:** *Rating* ASG baseado em indicadores qualitativos e quantitativos; filtros negativos para investimentos em setores como armamentos, tabaco, carvão térmico, petróleo e gás; restrições a empresas que praticam desmatamento; “*watchlist*” para países não elegíveis para investimentos; Score ASG baseado nos PRI.

1

2

3

4

5

6

Entre as organizações, **26,9%**<sup>1</sup> afirmam possuir critérios ASG na escolha de suas gestoras de investimentos. Os critérios para essa escolha incluem: a empresa ser signatária PRI; a realização de *due diligence* ASG; especificação de critérios na Política de Investimento Responsável; avaliação por uma área específica da empresa; uso de ferramenta própria de *Rating* ASG; adoção de filtros negativos para investimentos em determinados setores; análise qualitativa e quantitativa dos riscos ASG das empresas investidas.

<sup>1</sup> Não (38,5%); N/A (23,1%); S/R (11,5%).



## 4.4 Relacionamento com os Públicos

### 4.4.1 Engajamento das partes interessadas

GRI 2-29, 2-9, 3-3/ PSI 1.1.A, 1.6.A, 2.1.A.B.D, 3.1.A.B.2.A

As organizações mantêm relacionamento estruturado com os diferentes públicos que compõem sua cadeia de valor. Esse relacionamento refere-se a uma interação sistemática e organizada, na qual as comunicações, trocas de informações, transações ou qualquer forma de interação ocorrem de maneira regular e seguindo um conjunto específico de regras ou diretrizes. Nesse sentido, as organizações mantêm interação sistemática com as seguintes partes interessadas:<sup>1</sup>



<sup>1</sup> S/R (7,7%).

Para manter esse relacionamento frequente e estruturado, as participantes têm diferentes meios de interação com seus públicos de interesse, o que ocorre da seguinte forma:<sup>1</sup>

**82,7%** Consulta (pesquisas, reuniões, questionários, canais de denúncia etc.)

**82,7%** Comunicação (*newsletter*, *website*, cartilhas, treinamentos etc.)

**82,7%** Diálogo (fóruns, *workshops*, eventos etc.)

**11,5%** **Outras formas:** Portal de relacionamento com corretores; Campanhas de incentivo; Ofícios, petições, audiências, relatórios, participação em processos regulatórios, respostas a consultas públicas etc., Redes sociais; por meio de Associação; Reuniões formais de aproximação e relacionamento institucional.

1

2

3

4

5

6

**67,3%**<sup>2</sup> das participantes questionam e avaliam a opinião de públicos de interesse sobre as informações divulgadas em relatório público, estabelecendo um canal de diálogo constante com eles, sendo que **71,1%**<sup>3</sup> delas afirmam que os resultados desse contato são encaminhados internamente para melhoria de processos e adequação de produtos e serviços.

#### 4. 4. 2 **Colaboradores**

GRI 2-7, 2-8, 2-22, 2-23, 404-1, 404-2, 412-2, 405-1, 405-2/ ODS 5, 8, 10/ PSI 1.1. A.C, 1.1.C, 2.1.A.B, 4.1.B.C

Nesta seção, são apresentadas informações sobre a força de trabalho que atua diariamente no mercado de seguros. São abordados dados sobre a diversidade, iniciativas de atração e retenção de talentos e ações de capacitação profissional oferecidas pelas empresas participantes.

<sup>1</sup> S/R (11,5%).

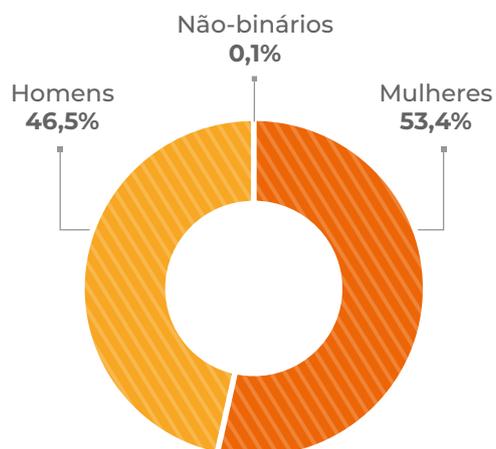
<sup>2</sup> Não (26,9%); S/R (5,8%).

<sup>3</sup> Não (23,1%); S/R (5,8%).

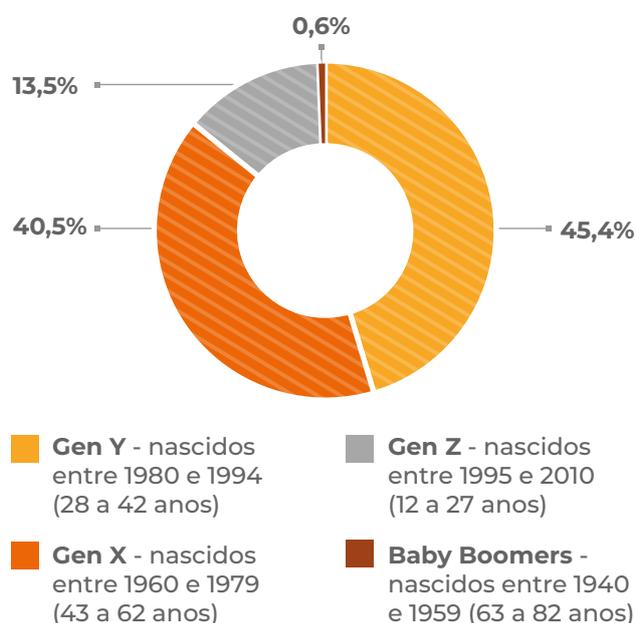
## Perfil da força de trabalho

Em 2023, estima-se que o setor de seguros tenha gerado cerca de 185,3 mil empregos diretos. As empresas participantes deste Relatório somaram **64.828** colaboradores em sua força de trabalho, o que representa aproximadamente 35% do número de postos de trabalhos gerados pelo setor, entre efetivos (**76,7%**), terceiros (**14,2%**), estagiários (**2,0%**), aprendizes (**1,2%**) e autônomos (**5,9%**).<sup>1</sup>

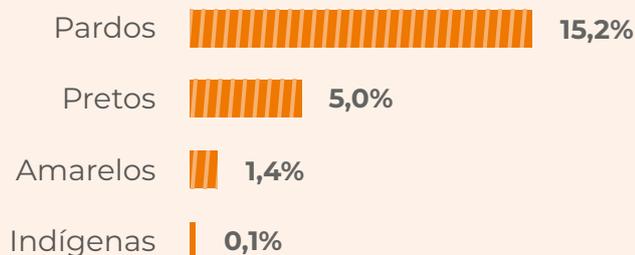
Na distribuição da força de trabalho **por gênero**, o universo de funcionários efetivos é distribuído de acordo com os seguintes percentuais:<sup>2</sup>



**Por geração**, os funcionários estão divididos conforme a seguir:<sup>3</sup>



Considerando a **origem étnica**, os grupos minorizados representam **21,7%** dos colaboradores das empresas, nos seguintes percentuais:<sup>4</sup>



<sup>1/2</sup> Respondido por 90,4% das participantes.

<sup>3/4</sup> Respondido por 88,5% das participantes.





1

2

3

4

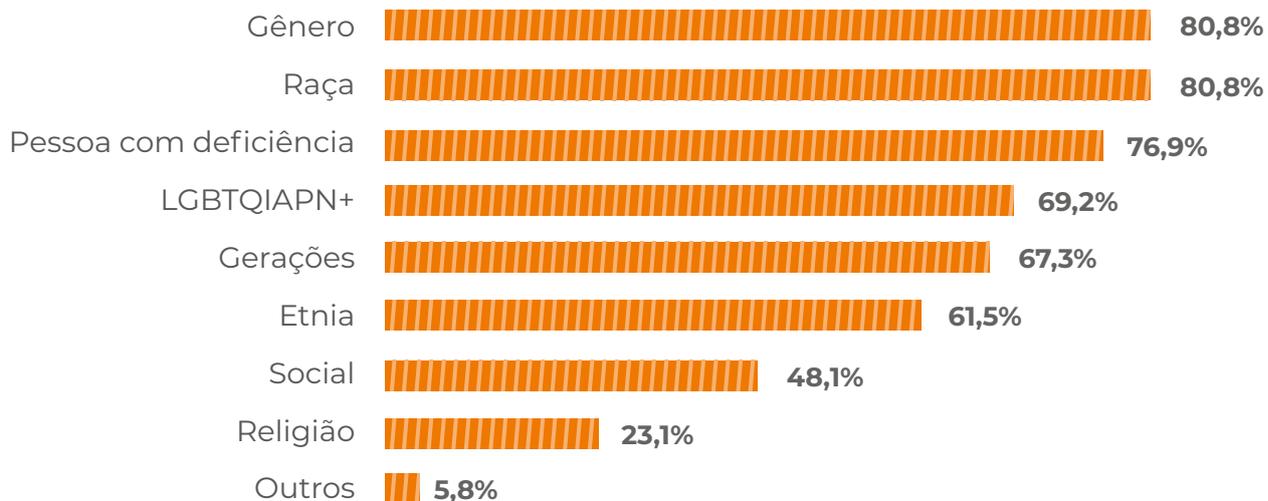
5

6

## Diversidade e inclusão

Ano após ano, as empresas de seguros avançam cada vez mais no debate sobre diversidade e inclusão nos negócios, acompanhando os movimentos da sociedade.

No que tange a esse tema, **84,6%**<sup>1</sup> das participantes deste Relatório adotam práticas de promoção à diversidade e não-discriminação, sendo que elas trabalham os seguintes pilares de diversidade:<sup>2</sup>



<sup>1</sup> Não (11,5%); S/R (3,8%).

<sup>2</sup> S/R (15,4%)

Questionadas sobre haver ordem de prioridade no tratamento desses temas dentro das empresas, **21,2%**<sup>1</sup> afirmam trabalhar alguns temas prioritariamente, sendo que a maior parte deles (**63,6%**) colocam **gênero** em primeiro lugar. Temas como raça, pessoas LGBTQIAPN+ e pessoas com deficiência também aparecem na lista de prioridades.

Em 2023, a média salarial dos homens foi **31,5%**<sup>2</sup> maior do que a das mulheres; a diferença salarial média de **R\$ 3.669,37**.

Salário médio nominal mensal, por gênero	
Homens	Mulheres
<b>R\$ 11.633,31</b>	<b>R\$ 7.963,94</b>

A promoção da diversidade, equidade e inclusão é uma das formas de avançar a justiça social, que pode ser impulsionada pela participação do setor privado. Entre as práticas adotadas pelas empresas para a promoção da diversidade estão:<sup>3</sup>

**80,8%** Canais de reclamação para receber e solucionar queixas de preconceito dentro da empresa;

**71,2%** Monitoramento de indicadores de diversidade do quadro de pessoal;

**63,5%** Ações de engajamento com públicos interno/externo, como campanhas de comunicação e eventos;

**63,5%** Divulgação de boas práticas de gestão que promovam direitos humanos e respeitem grupos vulneráveis à discriminação do mercado;

<sup>1</sup> Não (21,2); N/A (26,9%); S/R (30,7%).

<sup>2</sup> Respondido por 75% das participantes.

<sup>3</sup> N/A (1,9%); S/R (13,5%).



**61,5%** Adoção de política de trabalho flexível;

**59,6%** Capacitação de gestores no tema de diversidade e princípios de igualdade;

**57,7%** Políticas de licença parental inclusivas;

**57,7%** Demonstração de interesse de ter diversidade nos candidatos ao divulgar vagas na empresa, encorajando grupos vulneráveis a se candidatarem;

**55,8%** Capacitação de recrutadores no tema de diversidade e princípios de igualdade;

**46,6%** Realização de ações afirmativas que favoreçam o crescimento na carreira voltadas sobretudo para grupos vulneráveis à discriminação;

**38,5%** Criação de Comitê de Diversidade ou assemelhado com reporte à liderança;

**38,5%** Parcerias com instituições que promovem ações de diversidade e não discriminação em ambientes corporativos;

**34,6%** Ações voltadas para contratação de grupos minorizados (étnicas, LGBTQIAPN+, refugiados etc.);

**30,8%** Uso do nome social para interações com colaboradores e clientes;

**26,9%** Metas para ampliar participação de mulheres em cargos de gestão;



1

2

3

4

5

6



- 25,0%** Estabelecimento de ferramentas para avaliação e identificação de talentos de pessoas pertencentes a grupos minorizados para desenvolvimento na carreira;
- 25,0%** Incentivo a funcionários de grupos vulneráveis a desfrutarem de bolsas de qualificação dentro da empresa;
- 23,1%** Estabelecimento de programas de mentoria cruzada;
- 21,2%** Metas para reduzir a diferença entre os salários recebidos por homens em relação a mulheres;
- 9,6%** **Outros:** Licença-paternidade e maternidade estendida; Construção de Diagnóstico de Diversidade; Teletrabalho para mães durante a amamentação por um ano; Auxílio-creche para pais e mães; Política de concessão de benefícios iguais para casais do mesmo gênero; Programa de Jovem Aprendiz voltado para jovens negros e pertencentes à comunidade LGBTQIA+.

Esse compromisso com a agenda da promoção da diversidade e inclusão é formalizado e divulgado aos *stakeholders* de **65,4%**<sup>1</sup> das participantes, que o fazem através de: campanhas, workshops, palestras, ações de conscientização, conteúdos editoriais, página no site da empresa, participações em eventos, iniciativas e compromissos relacionados ao tema, comunicações internas e externas; além de incluir o tema em documentos como Política de Sustentabilidade, Política de Diversidade, Código de Ética e Relatório de Sustentabilidade.

Entre ações de promoção da diversidade, as empresas podem também adotar linguagem inclusiva ou não sexista, que é aquela usada para comunicar sem excluir ou invisibilizar nenhum grupo e sem alterar o idioma como o co-

<sup>1</sup> Não (15,4%); N/A (11,5%); S/R (7,7%).



1

2

3

4

5

6

nhecemos. No caso das participantes deste Relatório, **28,8%**<sup>1</sup> adotam linguagem inclusiva de gênero em seus documentos e nas suas interações com seus *stakeholders* da seguinte forma:

- Não utilização de expressões ou palavras que reforcem estereótipos, discriminação ou preconceitos de gênero;
- Uso de substantivos de gênero neutro (ex: “pessoa colaboradora”);
- Representatividade em imagens usadas nas comunicações;
- Uso de guia ou cartilha de comunicação inclusiva;
- Linguagem inclusiva na relação com pessoas candidatas durante o processo seletivo.

Entre as participantes, **28,8%**<sup>2</sup> são signatárias de pactos de Diversidade e Inclusão, **entre eles:**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6



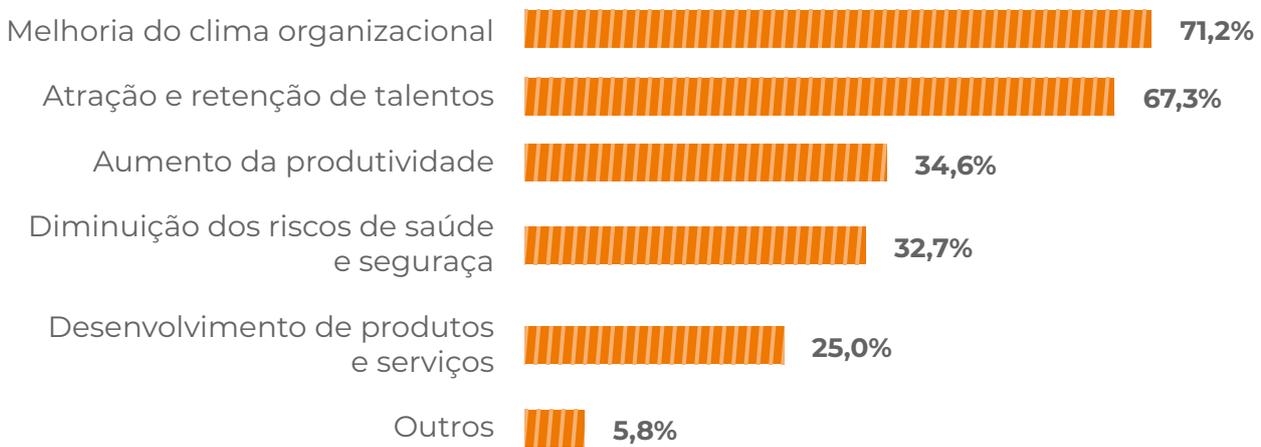
Em “Outros”, estão inclusos Fórum de Gerações e Futuro do Trabalho, Sou Segura, Padrões de Conduta para Empresas (ONU), Movimento Mulher 360, Pacto Nacional para Erradicação do Trabalho Escravo, Contribuição Empresa-

<sup>1</sup> Não (61,5%); S/R (9,6%).  
<sup>2</sup> Não (63,5%); S/R (7,7%).

rial para a Promoção da Economia Verde e Inclusiva (RIO+20), Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção, Princípios de Empoderamento Feminino (WEFs), Faculdade Zumbi dos Palmares, Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial, TransEmpregos, 10 Compromissos pela Igualdade Racial.

Com relação ao planejamento estratégico, **63,5%**<sup>1</sup> das participantes contemplam formalmente a promoção da diversidade, equidade e inclusão no documento, o que é feito através de: compromisso público e metas para haver iniciativas em todos os países onde a empresa opera; metas, métricas e programas relacionados ao tema; existência de área voltada à diversidade, equidade e inclusão na empresa; inclusão da “diversidade” como valor corporativo da empresa; estabelecimento de política de diversidade; realização de fórum de Diversidade, Equidade e Inclusão; projeto de recrutamento responsável, inclusão de minorias e definição das causas da companhia; comitês e discussões colegiadas de pessoas, treinamento e desenvolvimento; entre outros.

Observa-se, ainda, que **75,0%**<sup>2</sup> das empresas promovem a diversidade e inclusão como um meio sustentável de obter resultados positivos nos negócios, o que é feito conforme os percentuais a seguir:



“Outros”: programas e benefícios exclusivos; empoderamento econômico; desenvolvimento de pessoas; grupos de afinidade; pesquisas de satisfação; eventos periódicos; celebrações em datas comemorativas; ações de conscientização e rodas de conversa; protagonismo e lugar de fala para colaboradores.

<sup>1</sup> Não (28,8%); S/R (7,7%).

<sup>2</sup> Não (17,3%); S/R (7,7%)..



1

2

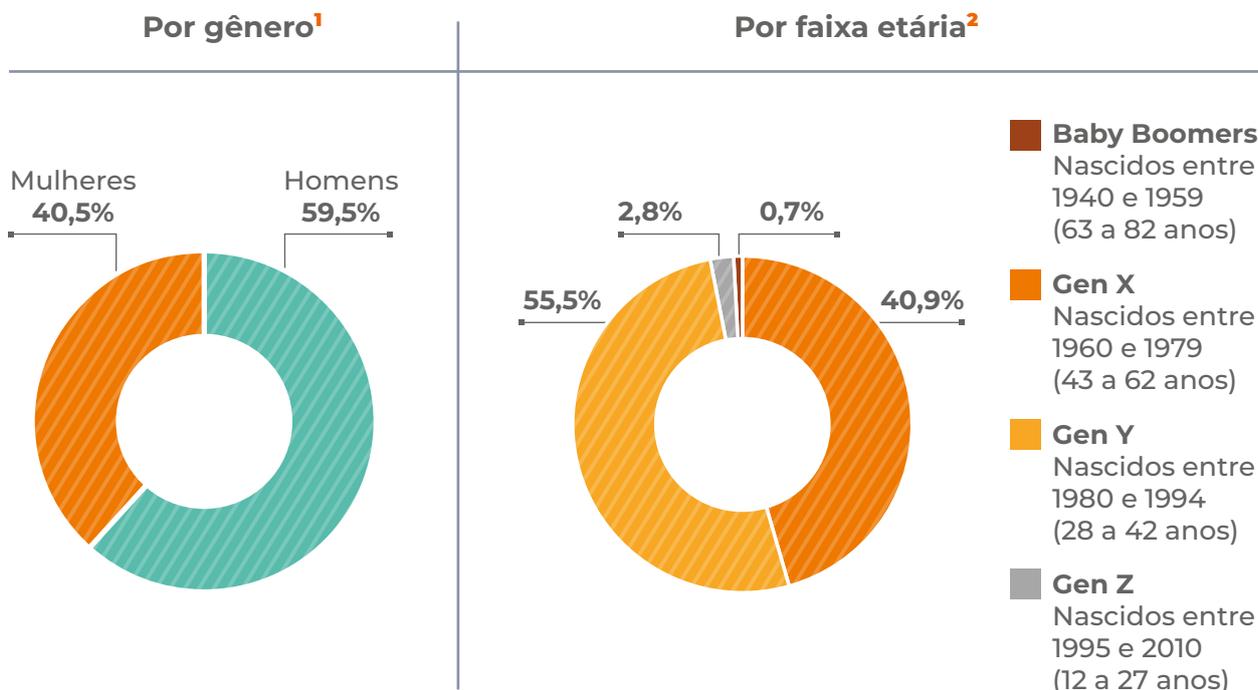
3

4

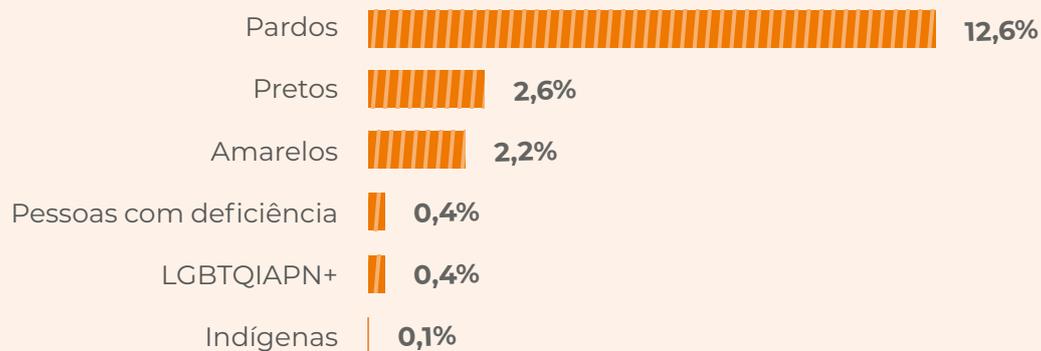
5

6

## Composição de funcionários em níveis de gerência e superintendência



Considerando **origem étnica e grupos minorizados e/ou subrepresentados**, esses grupos representam **18,3%<sup>3</sup>** dos funcionários em níveis de gerência/superintendência, nos seguintes percentuais:

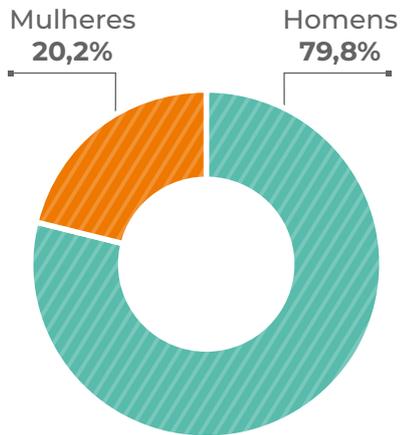


<sup>1/2</sup> Respondido por 84,6% das participantes.

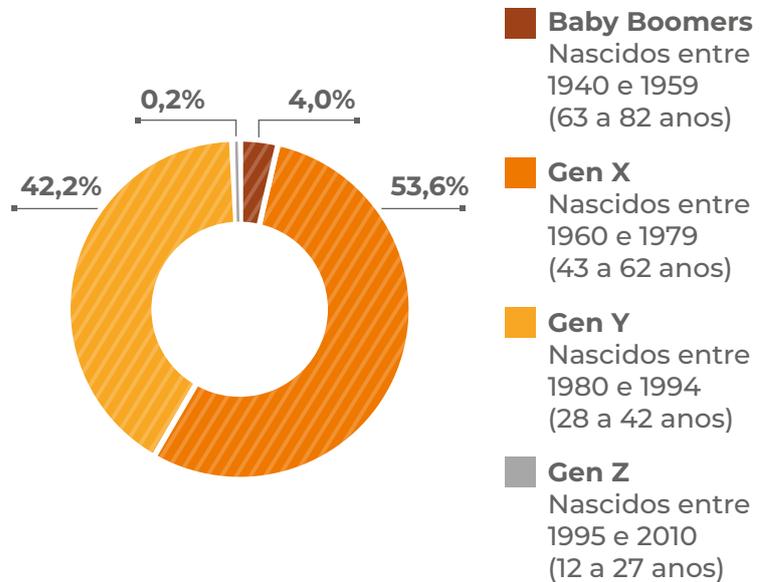
<sup>3</sup> Respondido por 80,8% das participantes.

## Composição da Diretoria

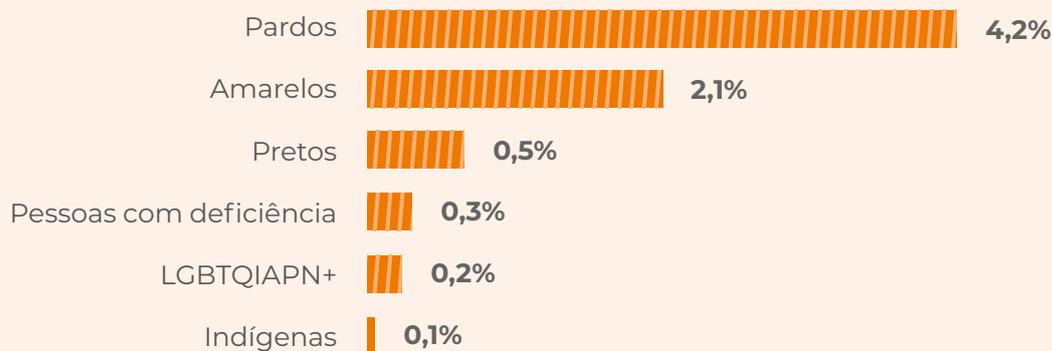
Por gênero<sup>1</sup>



Por faixa etária<sup>2</sup>



Considerando **origem étnica** e **grupos minorizados e/ou sub-representados**, esses grupos representam **7,4%**<sup>3</sup> das Diretorias, nos seguintes percentuais:

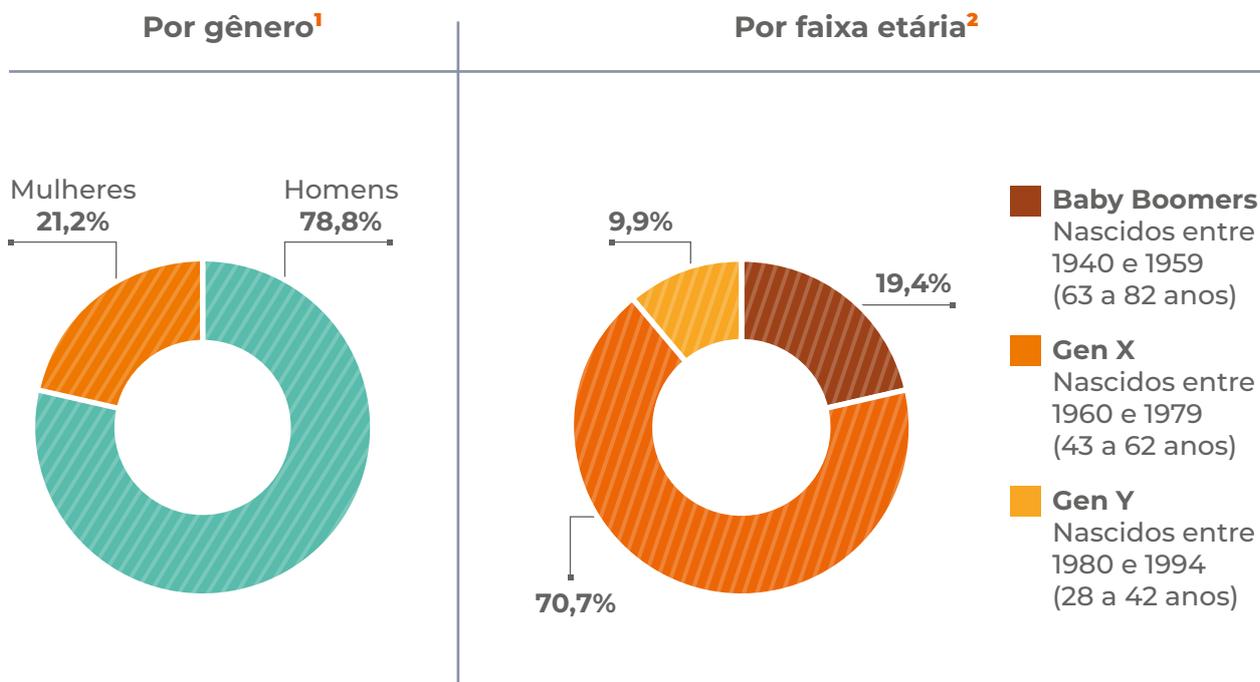


<sup>1/2</sup> Respondido por 86,5% das participantes.

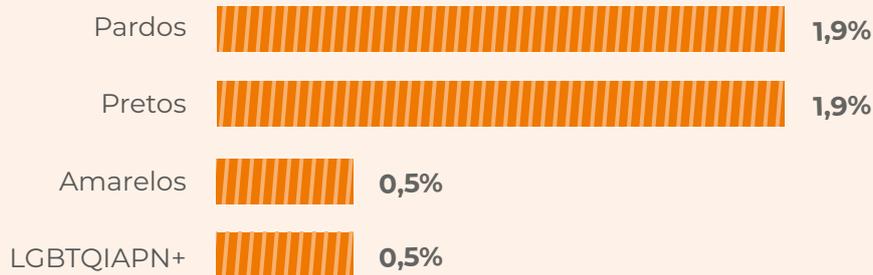
<sup>3</sup> Respondido por 82,7% das participantes.



## Composição do Conselho de Administração<sup>1</sup>



Considerando **origem étnica e grupos minorizados**, esses grupos representam **4,8%**<sup>3</sup> dos conselhos de administração, nos seguintes percentuais de representatividade:



<sup>1</sup> Respondido por 80,8% das participantes.

<sup>2</sup> Respondido por 75,0% das participantes.

<sup>3</sup> Respondido por 78,8% das participantes.

## Gestão de pessoas

Na gestão de recursos humanos, atração e retenção de talentos, as organizações participantes praticam:<sup>1</sup>



Quanto ao assunto sucessão e formação de lideranças:

**73,1%<sup>2</sup>** das participantes adotam critérios de identificação e monitoramento de potenciais sucessores;

**63,5%<sup>3</sup>** dispõem de programa estruturado de formação de lideranças;

**40,4%<sup>4</sup>** têm programa estruturado de formação de líderes mulheres.

<sup>1</sup> Respondido por 88,5% das participantes.

<sup>2</sup> Não (17,3%); S/R (9,3%).

<sup>3</sup> Não (26,9%); S/R (9,3%).

<sup>4</sup> Não (40,4%); N/A (1,9%); S/R (11,5%).

Com relação à manutenção da empregabilidade, **36,5%**<sup>1</sup> das participantes oferecem programas de transição para facilitar a continuidade da empregabilidade em caso de aposentadoria ou rescisão de contrato de trabalho. Entre os programas mencionados estão: *outplacement*; requalificação profissional; consultoria de preparação para as dimensões de previdência, saúde e finanças; suporte para a aposentadoria; material de apoio para recolocação profissional; treinamentos diversos; programa de transição de carreira; mentoria com consultoria especializada para funcionários próximos da aposentadoria.

Com relação à gestão do emprego, em 2023:<sup>2</sup>

- ✓ A taxa média de *turnover* das participantes foi de **13,7%**;
- ✓ As despesas médicas e odontológicas representaram uma média de **11,1%** no custo total de pessoas;
- ✓ Os benefícios representaram, no custo total de pessoas, uma média de **22,5%**.

### Treinamento e educação

As organizações investem em formação, capacitação e qualificação a fim de colaborar com o desenvolvimento profissional de seu quadro de trabalhadores, mantendo-os atualizados e acompanhando os novos movimentos do mercado. Nesse sentido, em 2023, os funcionários das empresas participantes dedicaram, em média, **24,5 horas**<sup>3</sup> de treinamento profissional. Separando em categorias como gênero, categoria profissional e tipo de vínculo, os treinamentos dos profissionais atingiram as seguintes médias:

<sup>1</sup> Não (50,0%); S/R (13,5%).

<sup>2/3</sup> Respondido por 75% das participantes..



## Média de horas de treinamento realizado pelos empregados

<b>Gênero</b>	Homem	28,6h
	Mulher	30,5h
	Não-binário	4,4h
<b>Categoria funcional</b>	Diretor/Presidente	19,3h
	Gerente: Coordenador/Consultor	26,4h
	Técnico/Analista/Supervisor	31,1h
	Trainee	16,2h
	Estagiário	35,4h
	Aprendiz	46,8h
<b>Tipo de vínculo</b>	Próprio	29,5h
	Terceiro	8,9h

Tais treinamentos são voltados a temas de naturezas diversas, focados em aprimorar as práticas das empresas. Sendo assim:

**50,0%**<sup>1</sup> das empresas oferecem treinamentos e procedimentos específicos para a comunicação de negativa de cobertura a clientes, sendo que tais temas estão incluídos tanto em treinamentos gerais, quanto em treinamentos específicos;

**38,5%**<sup>2</sup> das empresas oferecem treinamentos sobre direitos humanos para seus colaboradores no último ano, sendo que, em média, **83,5%** dos colaboradores realizaram cerca de **25,3 mil horas** de treinamentos desse tipo;

**71,2%**<sup>3</sup> das empresas ofereceram, nos últimos dois anos, treinamentos sobre práticas de promoção à diversidade, equidade e inclusão, vieses inconscientes e estereótipos para seus colaboradores e **65,4%**<sup>4</sup> ofereceram treinamentos desse tipo para as lideranças, sendo que, em média, **80,9%** dos líderes das companhias realizaram essa capacitação.

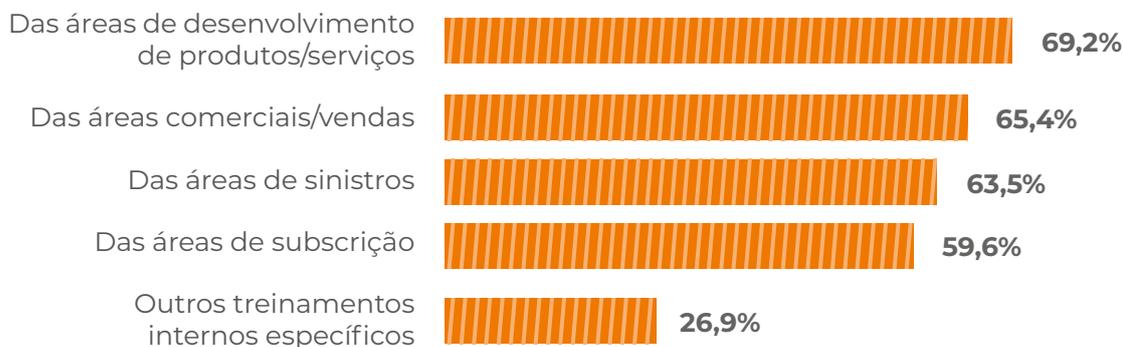
<sup>1</sup> Não (28,8%); N/A (9,6%); S/R (11,5%).

<sup>2</sup> Não (48,1%); S/R (13,5%).

<sup>3</sup> Não (17,3%); S/R (11,5%).

<sup>4</sup> Não (23,1%); S/R (11,5%).

No que diz respeito às **questões ASG, 75,0%**<sup>1</sup> das participantes ofereceram treinamentos sobre os temas ASG a analistas e gestores e **63,5%**<sup>2</sup> das participantes ofereceram treinamentos periódicos sobre esses temas para as lideranças. Além disso, destaca-se que as questões ASG estão incluídas nos treinamentos de profissionais<sup>3</sup>:



## 4. 4. 3 Clientes

GRI 2-24, 2-29, 3-1, 308-1, 308-2, 404-2, 408-1, 409-1, 414-1, 417-2/ ODS 8, 16/ PSI 1.4.A, 1.5.A.B, 2.1.A.B, 2.1.A.B.C, 4.1.B, 4.1.C

O mercado de seguros possui uma base de milhões de clientes, que demandam uma boa experiência com os produtos e serviços contratados. De acordo com informações das participantes deste Relatório, esse mercado é composto, em média, por **47,8%** de clientes homens e **41,6%** de clientes mulheres.<sup>4</sup>

A fim de manter um bom relacionamento com seus consumidores, **73,1%**<sup>5</sup> das participantes realizam pesquisas de satisfação. Para mensurar a satisfação de clientes, as participantes utilizam ferramentas NPS (*Net Promoter Score*), CSAT (*Customer Satisfaction Score*) e CES (*Customer Effort Score*), além de canal de Ouvidoria, plataforma Reclame Aqui, e pesquisas em canais de atendimento, como WhatsApp. Tais ferramentas podem ser utilizadas em diferentes momentos da jornada do cliente (contratação, uso, atendimento, renovação e/ou cancelamento).

<sup>1</sup> Não (13,5%); N/A (1,9%); S/R (9,6%).

<sup>2</sup> Não (21,2%); N/A (3,8%); S/R (11,5%).

<sup>3</sup> S/R (11,5%).

<sup>4</sup> Respondido por 65,4% das participantes. Não Informado (10,6%).

<sup>5</sup> Não (17,3%); S/R (9,6%).

Nessas pesquisas, as empresas colhem *feedback* de variados públicos de interesse, que contemplam a percepção dos clientes e servem para identificar oportunidades de melhorias e a necessidade de revisão de processos, de adequação de produtos e serviços e de melhoria da experiência do cliente de modo geral. De acordo com **69,2%<sup>1</sup>** das participantes, os resultados das pesquisas são utilizados para melhorias de processo, produtos e serviços e atendimento ao cliente. Destaca-se, ainda, que **48,1%<sup>3</sup>** das participantes utilizam essas pesquisas para avaliar a satisfação com canais de distribuição e parceiros comerciais. Os resultados desses levantamentos são compartilhados com variadas áreas das empresas, como tecnologia, comercial, atendimento, produtos e marketing, contribuindo para o aperfeiçoamento do negócio. Assim, é possível concluir que esse tipo de levantamento contribui para a manutenção da competitividade e para a garantia da fidelidade dos clientes.

Com relação às reclamações de consumidores:

- ✓ As participantes receberam cerca de **519,5 mil** reclamações relacionadas a produtos e/ou serviços em 2023 (incluindo SAC, Ouvidoria, ANS etc.), que tiveram um índice médio de solução de **85,2%<sup>3</sup>**
- ✓ **82,7%<sup>4</sup>** das participantes monitoram reclamações por divergências na comunicação das condições dos produtos ou nos termos de apólices e contratos;
- ✓ **69,2%<sup>5</sup>** monitoram reclamações e processos de venda casada com outros produtos junto aos clientes.

<sup>1</sup> Não (7,7%); N/A (11,5%); S/R (11,5%).

<sup>2</sup> Não (25,0%); N/A (17,3%); S/R (9,6%).

<sup>3</sup> Respondido por 88,5% das participantes.

<sup>4</sup> Não (1,9%); N/A (5,8%); S/R (9,6%).

<sup>5</sup> Não (3,8%); N/A (17,3%); S/R (9,6%).



Com relação aos riscos ASG:

Como a sua empresa reage ao identificar riscos socioambientais em seguros ou proponentes que não são compatíveis com os critérios de sustentabilidade estabelecidos em sua(s) política(s)?<sup>1</sup>



Selecionaram “Não se aplica” em sua maioria empresas de Capitalização e companhias que não possuem política de subscrição com restrições de riscos de sustentabilidade. Em “Outros”, foram mencionadas avaliação caso a caso e aprovação pela diretoria.

No que tange a:

- riscos de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo em operações de clientes/proponentes;<sup>2</sup> e
- episódios ou riscos de desmatamento ou violações de legislação ambiental em operações de clientes/proponentes, **7,7%**<sup>3</sup> identificaram casos desse tipo.



<sup>1</sup> S/R (15,4%).

<sup>2</sup> Não (75,0%); N/A (7,7%); S/R (9,6%).

<sup>3</sup> Não (73,1%); N/A (9,6%); S/R (9,6%).

Em todos os episódios em que foram identificados, as empresas tomaram as medidas cabíveis e realizaram avaliações caso a caso, podendo cancelar o serviço ou recusar proposta.

Para evitar que isso ocorra, as empresas não fazem negócios com pessoas físicas e jurídicas que não estejam de acordo com a legislação vigente.

Nos processos de transição para práticas mais sustentáveis, incluindo a descarbonização das atividades, **25,0%**<sup>1</sup> das participantes promovem ou realizam atividades de engajamento com seus clientes. Dessas, **15,4%**<sup>2</sup> oferecem serviços de avaliação de riscos socioambientais e consultoria para ajudar os clientes a entenderem melhor os impactos potenciais de suas operações e **15,4%** intermediam parcerias com organizações que oferecem serviços sustentáveis ou empresas de tecnologia verde para oferecer consultoria e soluções para os clientes interessados em tornar suas operações mais sustentáveis. Outras formas (**84,6%**) mencionadas foram:

- Oferecer soluções de seguros para negócios que apoiem a descarbonização, bem como incentivar opções de mitigação de riscos ao clima;
- Realizar inspeção de risco e recomendações de prevenção contra acidentes, respeitadas as regras contidas na política de subscrição;
- Oferecer condições para produtores rurais que priorizam sistemas de cultivo mais conservacionista em relação à saúde do solo e dos recursos hídricos.

### Educação em Seguros

É de interesse do mercado que seu público consumidor seja bem-informado com relação ao funcionamento dos produtos e serviços de seguros, evitando, assim, mau uso e possíveis frustrações. Dessa forma, as participantes deste

<sup>1</sup> Não (55,8%); N/A (9,6%); S/R (9,6%).

<sup>2</sup> Oferecem serviços de avaliação de riscos socioambientais e consultoria (3,8%); Intermediam parcerias com organizações (3,8%); Outras (21,2%); S/R (71,2%).



Relatório se envolvem em iniciativas para fomentar a educação em seguros e a educação financeira, conforme descrito nesta seção.

**63,5%** das participantes desenvolvem iniciativas para adequação da linguagem em apólices e contratos. Essa adequação ocorre de diversas maneiras: revisões internas e de prestadores externos, elaboração de modelos, implementação do *legal design* em contratos, desenvolvimento de apólices mais simples e mais navegáveis, simplificação da comunicação para melhor compreensão de termos técnicos, uso de linguagem acessível e clara, inclusão de nome social em documentos, entre outros.<sup>1</sup>

**65,4%** possuem iniciativas que promovam a Educação Financeira ou Educação em Seguros, como, por exemplo: treinamentos constantes para corretores, *workshop* de precificação para os colaboradores da empresa, treinamentos técnicos em parceria com instituições de ensino, participação na Semana Nacional de Educação Financeira, publicação de materiais educativos sobre finanças, palestras voltadas a diversos públicos, fomento ao empreendedorismo, conteúdos nas redes sociais, ações voluntárias para comunidades que necessitam, rodas de conversa, entre outros.<sup>2</sup>

**51,9%** possuem parcerias com instituições de ensino voltadas para a promoção da educação em seguros ou educação financeira, como: AMMS, CIEDS, Coursera, DSOP, ENS, ESPM, FECAP, FGV, Forge, Fundação Dom Cabral, INSPER, Instituto Techmail, PUC-RS, Redes da Maré, Saint Paul, Skills for the Future, Trevisan, UVA e USP-ESALQ.<sup>3</sup>

**67,3%** incluem o tema da Educação em Seguros em sua estratégia de sustentabilidade.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Não (63,5%); S/R (11,5%).

<sup>2</sup> Não (21,2%); N/A (3,8%); S/R (9,6%).

<sup>3</sup> Não (38,5%); S/R (9,6%).

<sup>4</sup> Não (23,1%); S/R (9,6%).



## Parceiros comerciais

GRI 404-1, 404-2, 412-2/ ODS 5, 8, 10/  
PSI 2.1.A.B, 4.1.B.C

Corretores e parceiros comerciais são, em grande parte, o primeiro ponto de contato dos clientes com as seguradoras. Tendo em vista esse relacionamento, as empresas de seguros se empenham em manter seus parceiros atualizados e em consonância com as práticas do mercado. Nesse sentido, **57,7%**<sup>1</sup> das participantes aplicam programas estruturados de treinamento e formação de corretores e/ou parceiros comerciais, sendo que, em 2023, foram registradas cerca de **704 mil** participações desses públicos em programas de capacitação<sup>2</sup>.

Nesses treinamentos oferecidos a corretores e parceiros comerciais, **36,5%**<sup>3</sup> das empresas incluem temas ASG. Nesse sentido, são abordados assuntos como: riscos ambientais, riscos de má gestão de governança, sustentabilidade, gestão ambiental, temas voltados à presença das mulheres no mercado de trabalho, diversidade e inclusão, questões ASG, inovação, relacionamento com clientes, educação financeira, privacidade de dados, LGPD, ISO 14001, prevenção à fraude, integridade, cultura de risco, prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, entre outros.

Além disso, **50,0%**<sup>4</sup> das empresas incluem temas relativos à adequação do perfil dos clientes aos produtos vendidos ou direitos dos consumidores nos cursos oferecidos. Com relação à percepção dos consumidores sobre esses corretores/parceiros comerciais, **17,3%**<sup>5</sup> das participantes avaliam esse público pelo índice de reclamações ou por falhas na comunicação com clientes.

<sup>1</sup> Não (26,9%); N/A (5,8%); S/R (9,6%).

<sup>2</sup> Respondido por 84,6% das participantes.

<sup>3</sup> Não (38,5%); N/A (13,5%); S/R (11,5%).

<sup>4</sup> Não (19,2%); N/A (21,2%); S/R (9,6%).

<sup>5</sup> Não (38,5%); N/A (32,7%); S/R (11,5%).



## 4. 4. 5 Fornecedores e prestadores

GRI 308-1, 308-2, 404-1, 404-2, 408-1, 412-2, 414-1/ ODS 8/ PSI 1.1.A.C.2.A.B, 2.1.A.B.C

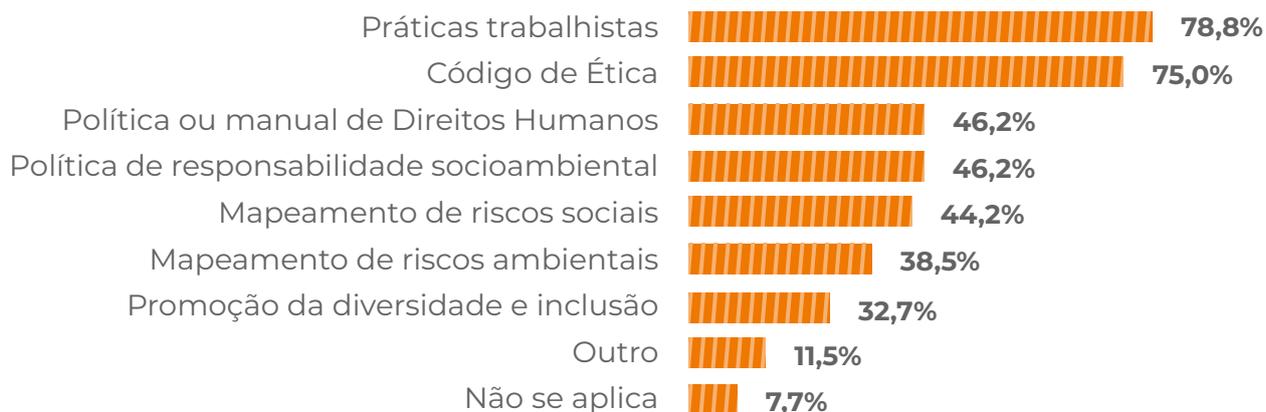
Assim como corretores e parceiros comerciais, fornecedores e prestadores também são essenciais para a experiência do consumidor de seguros, pois também é com eles que o cliente trata, especialmente nos momentos em que efetivamente precisa do seguro. Nesse sentido, as empresas seguem alguns parâmetros para selecionar seus fornecedores e prestadores, como:

**78,9%** das participantes consideram critérios ASG na seleção e homologação dos fornecedores e/ou prestadores, sendo que **38,5%** têm os critérios formalizados em documento contratual;<sup>1</sup>

**7,7%** possuem e aplicam **critérios específicos** de seleção e homologação para diferentes tipos de fornecedores e de serviços.

**71,2%** possuem e aplicam **critérios gerais** de seleção e homologação, sem distinção por tipos de fornecedores ou de serviços.<sup>2</sup>

Ao considerar as questões ASG nos processos de seleção e homologação, as empresas analisam os seguintes critérios:<sup>3</sup>



<sup>1</sup> Não (11,5%); S/R (9,6%).

<sup>2</sup> S/R (21,2%).

<sup>3</sup> S/R (9,6%).

Destaca-se ainda, que, entre as participantes:

**15,5%** consideram critérios de diversidade demográfica para fechamento/renovação de parceria;<sup>1</sup>

**46,2%** promoveram algum treinamento/letramento sobre práticas de promoção à diversidade, equidade e inclusão, vieses inconscientes e estereótipos ao longo do último ano para a equipe de atendimento dos seus prestadores;<sup>2</sup>

**71,2%** incluem critérios ASG no Código de Conduta submetido aos fornecedores/prestadores;<sup>3</sup>

**61,5%<sup>4</sup>** avaliam histórico e compromissos de potenciais fornecedores/prestadores de serviço com questões ASG, o que é feito da seguinte forma.<sup>5</sup>



<sup>1</sup> Não (75,0%); S/R (9,6%).

<sup>2</sup> Não (40,4%); S/R (13,5%).

<sup>3</sup> Não (11,5%); N/A (5,8%); S/R (11,5%);

<sup>4</sup> Não (28,8%); S/R (9,6%).

<sup>5</sup> S/R (38,5%).



Entre as participantes:

1

**3,8%** identificaram casos ou riscos de trabalho infantil em atividades de fornecedores/prestadores. Nos casos em que isso ocorreu, foram tomadas medidas necessárias e o fornecedor não foi aceito pela empresa;<sup>1</sup>

2

3

4

**1,9%** identificaram episódios ou riscos de trabalho forçado ou análogo ao escravo em atividades de fornecedores/prestadores. Nos casos em que isso ocorreu, foram realizadas as diligências necessárias;<sup>2</sup>

5

6

**19,2%** identificaram episódios ou riscos de violação de legislação ambiental em atividades de seus fornecedores/prestadores. Nos casos em que isso ocorreu, as empresas reprovaram a homologação do fornecedor e foram realizadas as diligências necessárias.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Não (84,6%); N/A (1,9%); S/R (9,6%).

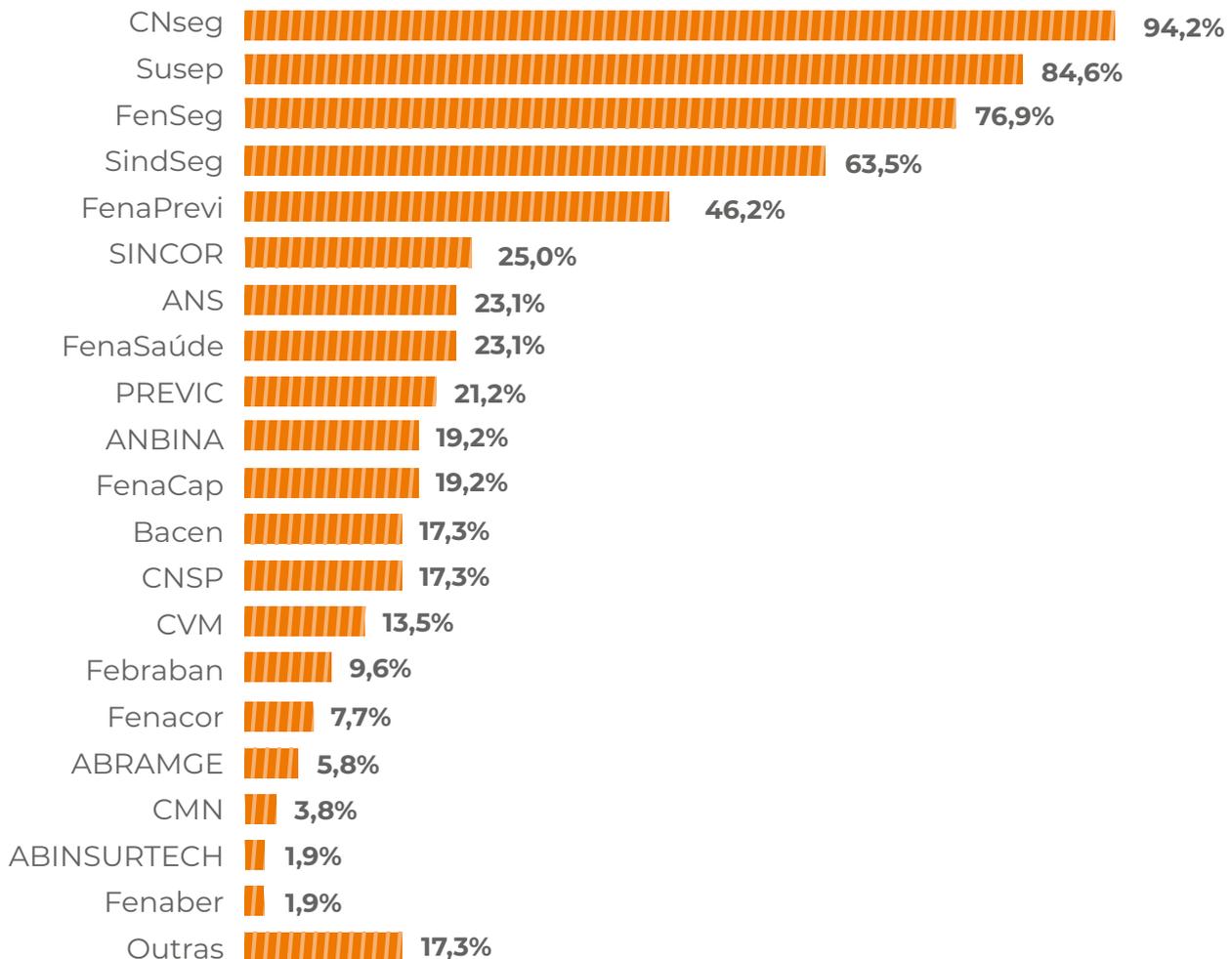
<sup>2</sup> Não (88,5%); S/R (9,6%).

<sup>3</sup> Não (69,2%); N/A (1,9%); S/R (9,6%).

## 4. 4. 6 Associações e entidades de classe

PSI 2.1.A.B, 4.1.B.C

As participantes mantêm diálogo frequente e integram os debates com as seguintes entidades:<sup>1</sup>



Em “Outras”, foram mencionadas: ABDIB, ABCSI, ABF, ABIOVE, ABRAREC, ABRH-RJ, ABTD, Aconsej, AMCHAM, ANEC, Câmara Oficial Espanhola de Comércio no Brasil, Consulado Espanhol em São Paulo, Embaixada Espanhola no Brasil, ENS, Geneva Association e IBGC.

<sup>1</sup> S/R (5,8%).



## 4. 5 Gestão Ambiental



### 4. 5. 1 Mudanças Climáticas

GRI 3-3, 201-2/ TCFD Estratégia B/ PSI.1.A.B.2.A.B, 4.1.A.B

1

2

3

4

5

6

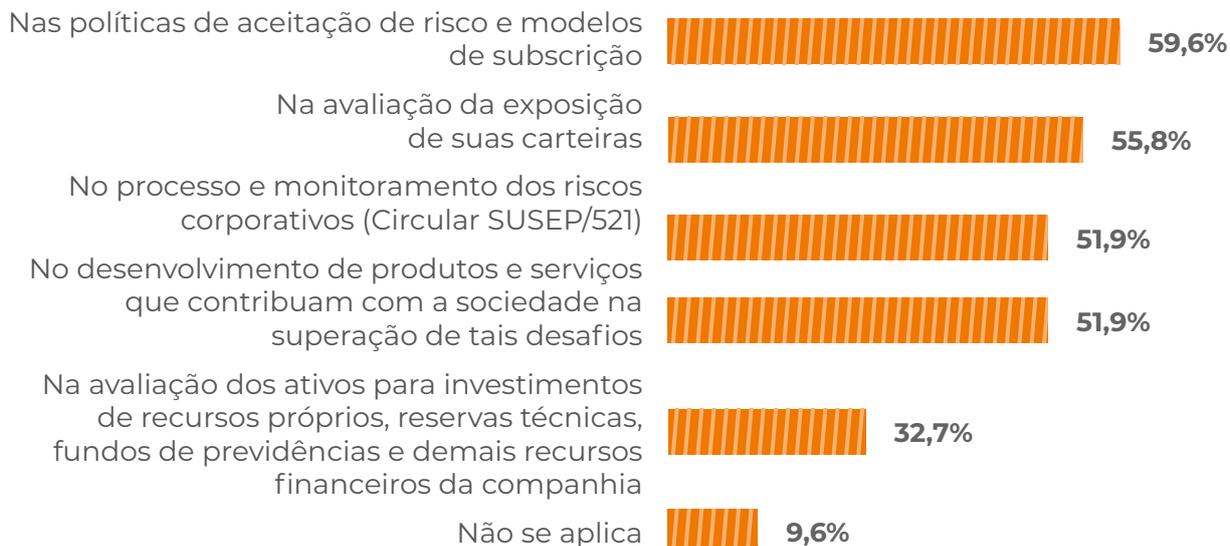
Os riscos climáticos constituem uma das principais ameaças à estabilidade financeira mundial, seja devido ao aumento e à intensidade de eventos climáticos extremos, seja pelo impacto que a transição para uma economia de baixo carbono tem em diversas esferas da sociedade. Diante desse cenário, o mercado de seguros brasileiro tem se dedicado em tomar as medidas necessárias para mitigar os efeitos adversos desse fenômeno.

As participantes deste Relatório acreditam que as mudanças climáticas impactam a estratégia de seus negócios nas seguintes áreas:<sup>1</sup>



<sup>1</sup> S/R (15,4%).

Com relação às operações, as companhias consideram as mudanças climáticas:<sup>1</sup>



Registra-se, ainda, que **26,9%**<sup>2</sup> das empresas participantes do Relatório fazem registro das perdas seguradas provocadas por eventos climáticos ou ambientais. Para tal, seguem modelos e procedimentos que atendam aos requisitos regulatórios a fim de tomar as melhores decisões estratégicas.

Diferentes níveis hierárquicos se envolvem com o tema das mudanças climáticas nas empresas. No caso das participantes, o maior nível/instância organizacional envolvido nas deliberações sobre as mudanças climáticas é:<sup>3</sup>

- O Conselho de Administração, em **38,5%** dos casos;
- O Comitê Executivo, em **23,1%** dos casos;
- A Diretoria, em **21,2%** dos casos;
- Comitê de Assessoramento ou órgão de Assessoramento, em **3,8%** dos casos;
- Outro:** Comitê Executivo; Departamento de Risco e Compliance.

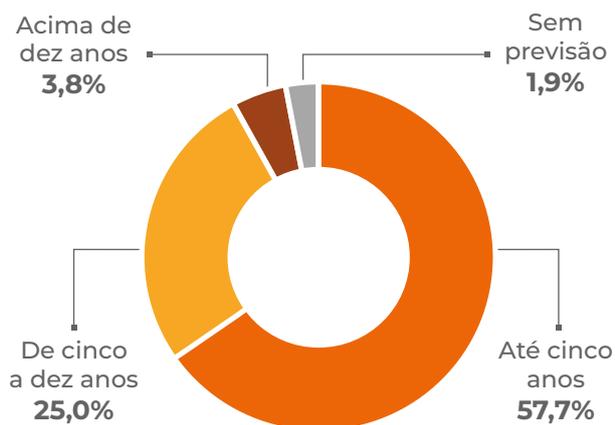
<sup>1</sup> S/R (13,5%).

<sup>2</sup> Não (17,3%); N/A (42,3%); S/R (13,5%).

<sup>3</sup> S/R (9,6%).



Questionadas com relação ao tempo que as Mudanças Climáticas serão integradas plenamente na sua Governança, Estratégia, Gestão de Riscos, e Metas e Indicadores, as participantes fazem as seguintes previsões:<sup>1</sup>



1

2

3

4

5

6

A mitigação das mudanças climáticas refere-se à redução das emissões de gases de efeito estufa (GEE) na atmosfera, e, junto à adaptação climática é uma das principais pautas globais no enfrentamento à emergência climática. O principal instrumento jurídico internacional sobre mitigação é o Acordo de Paris, que estabelece o compromisso de contenção do aumento da temperatura média global abaixo de 2°C acima dos níveis pré-industriais até o fim do século, através de metas de redução de emissões de GEE individuais pelos países, as NDCs (Contribuições Nacionalmente Determinadas, na sigla em inglês). Dentre alguns dos mecanismos estabelecidos pelo acordo, está o Artigo 6.2, que delibera sobre a possibilidade de transacionar créditos de carbono internacionalmente para o cumprimento das NDCs e outros fins, e o Artigo 6.4, que dispõe sobre a transação de créditos de carbono pelo mercado privado. Cada tonelada de CO<sub>2</sub> ou outro gás do efeito estufa equivalente não emitida gera um crédito de carbono, e está em trâmite no legislativo a criação de um mercado de carbono regulado no Brasil.

<sup>1</sup> S/R (11,5%).



Nesse contexto, **40,4%**<sup>1</sup> das participantes possuem estratégias para a redução de GEE, tais como:

- ✓ Realiza a mensuração anual das emissões de gases de efeito estufa (GEE).
  - ✓ Possui metas voluntárias para a redução de suas emissões de carbono.
  - ✓ Realiza a compensação anual de suas emissões de carbono e possui estratégias para redução das emissões diretas.
  - ✓ Utiliza fontes de energia renovável em suas operações.
  - ✓ Incentiva a otimização de recursos naturais no dia a dia, através de programas de sustentabilidade.
  - ✓ Participa em grupos como UNEP-FI e PCAF para colaborar em iniciativas conjuntas e para o aprimoramento de estratégias próprias relacionadas às mudanças climáticas.
  - ✓ Aplica rigorosamente os compromissos estabelecidos na sua política ambiental.
  - ✓ Adota o teletrabalho e práticas para reduzir o uso de papel.
- Implementa programas de reciclagem e coleta seletiva de resíduos.

<sup>1</sup> Não (40,4%); S/R (13,5%).





Com relação ao cálculo das emissões de carbono, **46,2%**<sup>1</sup> das participantes o fazem de alguma forma, sendo que, entre elas, **38,5%** o fazem anualmente e **3,8%** o fazem mensalmente<sup>2</sup>. Isso ocorre nos seguintes percentuais:<sup>3</sup>

1

Por meio de consultoria externa **26,9%**

2

Internamente, com nossa própria equipe **15,4%**

3

Utilizando software específico **5,8%**

4

Outro **7,7%**

5

Não calculamos **40,4%**

6

“Outro” meio se refere à medição em nível global, no caso das empresas com sede no exterior.

As categorias calculadas são:

**Escopo 1:** calculado por **46,2%** das companhias;

**Escopo 2:** calculado por **44,2%** das companhias;

**Escopo 3:** calculado por **40,4%** das companhias.

<sup>1</sup> Não (40,4%); S/R (13,5%).

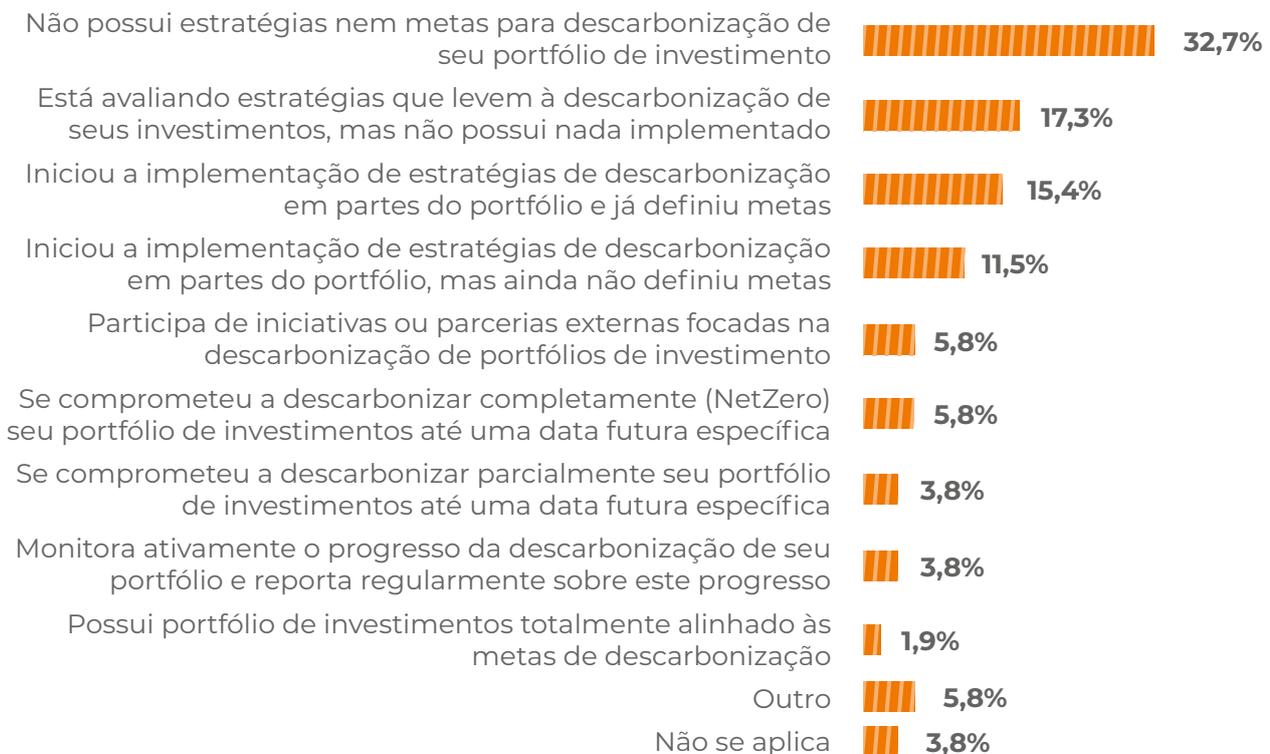
<sup>2</sup> Outro (3,8%); S/R (53,7%).

<sup>3</sup> S/R (13,5%).

Além disso, **32,7%**<sup>1</sup> das participantes possuem metas de redução de emissões, como:

- ✓ Compromisso *NetZero* até 2050;
- ✓ Compromisso de reduzir 50% das emissões operacionais de Escopo 1, 2 e 3 até 2030;
- ✓ Objetivo de emissão para 2025 de 1,85 teq CO<sub>2</sub>/FTE;
- ✓ Redução de 5% a 8% ao ano;
- ✓ Meta de diminuir a pegada de carbono em 16,6% no triênio;
- ✓ Metas relacionadas aos pilares: investimentos, operações e subscrição;
- ✓ Ser *NetZero* até 2030 nas operações e ser *NetZero* para resseguros e investimentos até 2050.

Em relação à descarbonização do portfólio de investimentos, a empresa:<sup>2</sup>



<sup>1</sup> Não (51,9%); S/R (15,4%).

<sup>2</sup> S/R (19,2%).

## 4. 5. 2 **Gestão de resíduos**

GRI 306-2/ TCFD Métricas e Metas A/ ODS 6, 12/ PSI 1.1.A, 4.1.A.B.C

Outro componente relevante quando o assunto é sustentabilidade é a gestão de resíduos, ou seja, a maneira como a sociedade trata o resíduo que produz. No caso do mercado de seguros, **69,2%**<sup>1</sup> das participantes do Relatório têm programas de gestão de resíduos em suas operações administrativas. Além disso, **32,7%**<sup>2</sup> aplicam ações de gestão de resíduos perigosos e não perigosos vinculados a salvados e/ou a produtos de seguros.

Como ações de sucesso e inovação relacionadas à gestão de resíduos, as organizações mencionam:<sup>3</sup>



### **Nos produtos e serviços**

- ✓ Garantia de que resíduos gerados pelos sinistros sejam descartados de maneira correta, priorizando a sua recuperação por meio de processos de reciclagem;
- ✓ Salvados solidários;
- ✓ Priorização de reparo ao invés de substituição de peças;
- ✓ Assistência para descarte ecologicamente correto de bens em desuso (como móveis e equipamentos eletrodomésticos);
- ✓ Escolha sustentável e descarte consciente;
- ✓ Reparo de produtos danificados e/ou reutilização de peças em perfeitas condições de uso nos seguros de Garantia Estendida e Quebra Acidental;
- ✓ Reaproveitamento de componentes de produtos cujo reparo não é possível;
- ✓ Descontinuidade da via física do cartão do cliente, estando ele disponível apenas virtualmente.

<sup>1</sup> Não (21,2%); S/R (9,6%).

<sup>2</sup> Não (23,1%); N/A (34,6%); S/R (9,6%).

<sup>3</sup> S/R (55,8%).



## Nas operações

- ✓ Nenhum resíduo vai para aterro, tudo é destinado para impulsionar a economia circular: resíduos orgânicos viram adubo, recicláveis são destinados a cooperativas, e contaminados viram combustível para indústria – CDR;
- ✓ Programa de reciclagem;
- ✓ Instalações do escritório são sustentáveis, com o selo *Leed Gold*;
- ✓ Participação em projetos relacionados à economia circular;
- ✓ Treinamento sobre economia circular em oficinas da rede preferencial;
- ✓ Distribuição de garrafas de vidro para os colaboradores visando à redução da produção de resíduos;
- ✓ Reformulação de mobiliário e coletores para acomodar a segregação de resíduos orgânicos;
- ✓ Distribuição de guia de consumo consciente para os colaboradores;
- ✓ Monitoramento de indicadores de ecoeficiência das operações;
- ✓ Implantação de poço artesiano, cisterna e piso ecológico na matriz;
- ✓ Digitalização de processos para reduzir o uso de papel;
- ✓ Descarte adequado de pilhas, medicamentos, baterias, lâmpadas, cápsulas de café e cartões vencidos;
- ✓ Operação de logística reversa dedicada ao recolhimento de itens dos colaboradores tais como móveis, teclados e uniformes;
- ✓ Adoção de medidas que visam à redução do uso de plásticos.



1

2

3

4

5

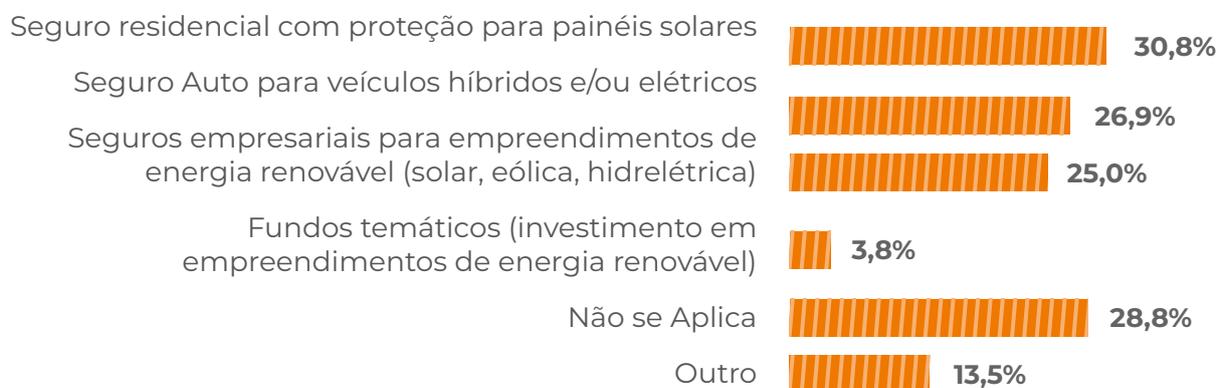
6

## 4. 5. 3 Energia renovável

GRI 302-4-d/ PSI 1.1.A.3.A

No contexto das mudanças climáticas, a sociedade busca maneiras de conter o aquecimento global e evitar a ocorrência de eventos climáticos extremos. A energia renovável, gerada a partir de fontes como o sol e o vento, é fundamental nesse esforço.

Nesse contexto, o setor de seguros empenha-se em adotar iniciativas que apoiem o desenvolvimento de fontes de energia renovável, sendo elas:<sup>1</sup>



“Outro” inclui:

- ✓ Seguros Prestamistas para financiamento de estrutura para energia solar;
- ✓ Cobertura de kit solar em seguros residencial e empresarial;
- ✓ Compra de créditos de carbono em projeto que apoia atividades de geração de energia eólica;
- ✓ Aquisição anual de Certificado de Energia Renovável (I-REC), comprovando a rastreabilidade da energia limpa consumida;
- ✓ Seguro paramétrico e seguro garantia para energias renováveis;
- ✓ Aquisição de *green bonds*.

<sup>1</sup> S/R (13,5%).

## 4. 6 Matriz de Materialidade

GRI 3-1, 3-2, 3-3

Com relação à matriz de materialidade com foco em sustentabilidade para a identificação das questões econômicas, ambientais, sociais e de governança (ASG) mais relevantes para as organizações, **78,8%**<sup>1</sup> das participantes afirmam tê-la realizado considerando a opinião de públicos internos e externos para a definição dos temas mais materiais. Destaca-se, ainda, que o restante delas pretende fazê-lo no futuro.<sup>2</sup>

Com isso, entre os temas mais materiais apontados pelas organizações estão categorizados em:<sup>3</sup>



### Ambientais e Climáticos

- ✓ Desastres naturais
- ✓ Transição energética
- ✓ Produtos para fortalecimento da estratégia de adaptação às mudanças climáticas
- ✓ Prevenção a catástrofes naturais
- ✓ Descarbonização
- ✓ Gestão de recursos naturais e resíduos
- ✓ Ecoeficiência



### Sociais

- ✓ Diversidade, equidade e inclusão
- ✓ Direitos Humanos
- ✓ Valorização do capital humano

<sup>1</sup> Não (9,6%); S/R (11,5%).

<sup>2</sup> Não (0%); Não, mas há intenção de realizar no futuro (9,6%); S/R (11,5%).

<sup>3</sup> Respondido por 75,0% das participantes.





### Ética e responsabilidade

- ✓ Transparência, integridade e ética nos relacionamentos com stakeholders
- ✓ Governança corporativa
- ✓ Conduta ética



### Inovação e Tecnologia

- ✓ Aceleração tecnológica e digitalização
- ✓ Cultura e ambiente de inovação
- ✓ Automação



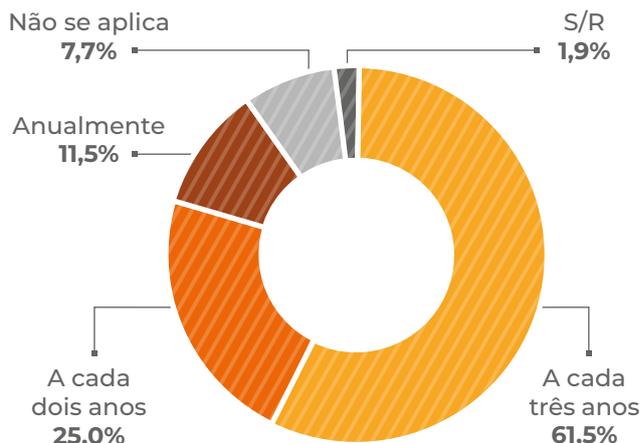
### Privacidade e Segurança de Dados

- ✓ Segurança da informação e continuidade do negócio
- ✓ Uso, privacidade, segurança e responsabilidade sobre dados
- ✓ Cibersegurança

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

Além disso, a matriz de materialidade de **57,7%<sup>1</sup>** das participantes foi elaborada e/ou revisada com o conceito de dupla materialidade, e o processo de construção e/ou revisão da matriz foi conduzido por terceira parte em **67,3%<sup>2</sup>** delas.

Com qual frequência a matriz de materialidade (com foco em sustentabilidade) é/será revisada?



<sup>1</sup> Não (30,8%); S/R (11,5%).

<sup>2</sup> Não (23,1%); S/R (9,6%).

Com a definição dessa matriz, **28,8%**<sup>1</sup> estabeleceram metas relacionadas aos temas e riscos identificados, dentre eles:

- ✓ Metas relacionadas ao tema de diversidade e inclusão (mulheres, pessoas negras e pessoas com deficiência);
- ✓ Metas de descarbonização, de sustentabilidade no trabalho, de segurança de dados e de negócios sustentáveis.
- ✓ Redução de sinistralidade;
- ✓ Solidez financeira;
- ✓ Ajuste da Política de Investimentos e de Tecnologia;
- ✓ Criação de mecanismo para elaboração de procedimento de análise periódica da concentração dos riscos (área de subscrição) e para medição de métricas de diversidade;
- ✓ No processo de subscrição serão levados em consideração os riscos de sustentabilidade e a capacidade do proponente de mitigá-los;
- ✓ Inclusão de restrições, exclusões, recomendações ou incentivos na política de subscrição alinhados com a metodologia de classificação de riscos na política de sustentabilidade;
- ✓ Redução da pegada de carbono da companhia a partir do resultado do Inventário de Emissões GEE;
- ✓ Estruturação de ações que gerem saúde e equilíbrio físico e emocional;
- ✓ Disseminação e implementação da cultura de inovação em todos os níveis hierárquicos na companhia.



1

2

3

4

5

6

<sup>1</sup> Não (53,8%); N/A (5,8%); S/R (11,5%)



1

2

3

4

5

6

# CONSTANTE evolução

5

# O Setor de Seguros

GRI 201-1

O setor de seguros está em constante evolução e investe em novas soluções para atender às demandas da sociedade e cumprir seu papel de prevenir riscos e proteger pessoas. A sociedade brasileira se beneficia dos seguros em diversas frentes, com coberturas que protegem o patrimônio, a aposentadoria, a saúde, a economia, dentre outras.

Em 2023, o setor retornou à sociedade R\$ 468 bilhões em sinistros ocorridos, indenizações, sorteios, resgates e benefícios, um aumento de 7,8% com relação ao ano anterior. Esse valor serve, entre outras coisas, para a reposição de perdas financeiras, a retomada de negócios e a estabilidade das famílias frente a eventos adversos.

## Sinistro ocorrido, indenização, sorteio, resgate e benefícios por segmento

SEGUROS DE DANOS	R\$ 55,6 bilhões
COBERTURA DE PESSOAS (previdência aberta)	R\$ 126,6 bilhões
COBERTURA DE PESSOAS (seguros de pessoas)	R\$ 17,1 bilhões
COBERTURA DE PESSOAS (planos tradicionais)	R\$ 3,1 bilhões
SAÚDE SUPLEMENTAR	R\$ 241,2 bilhões
CAPITALIZAÇÃO	R\$ 24,4 bilhões
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 468 bilhões</b>

Em uma ascensão crescente, em 2023, o mercado de seguros registrou um aumento de 11,5% em sua arrecadação, representando 6,2% do PIB nacional. Os ativos financeiros estão na ordem de R\$ 2,1 trilhões, colocando o mercado entre os maiores investidores institucionais do país.



1

2

3

4

5

6

A seguir, você vai encontrar os principais resultados do setor de seguros no ano de 2023.

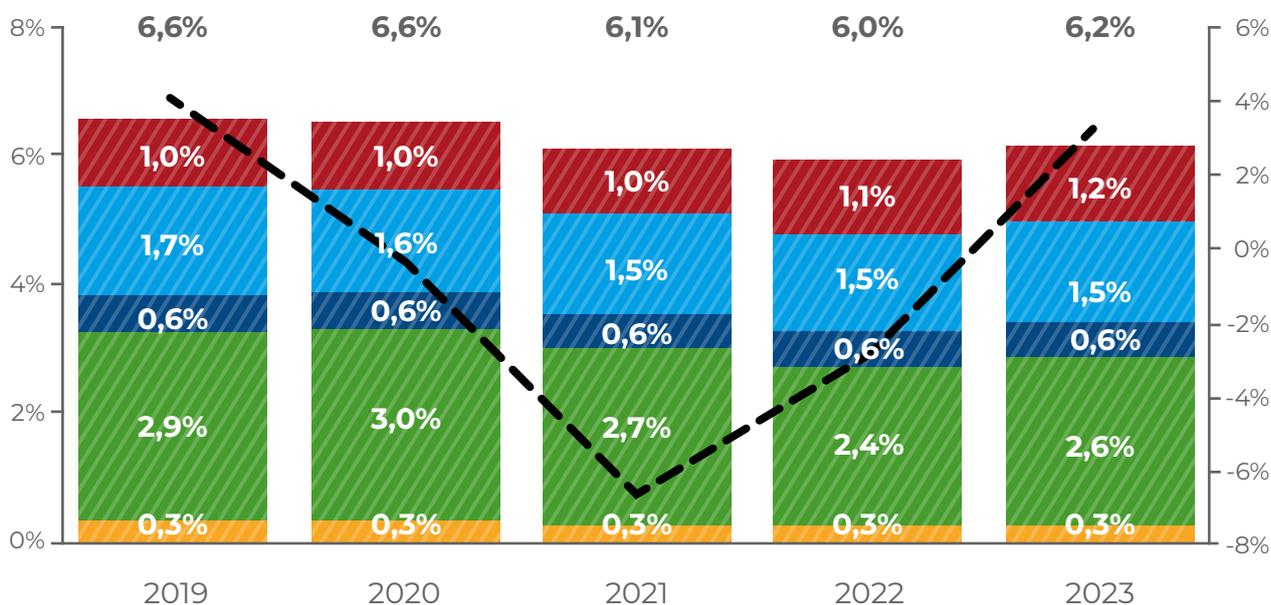
## 5. 1 Principais números

GRI 201-1

### Participação da arrecadação no PIB nominal – histórico anual

Em porcentagem % de variação

Fonte: DIOPS (ANS), SES (Susep) e SGS (BCB)



### Variação da Penetração

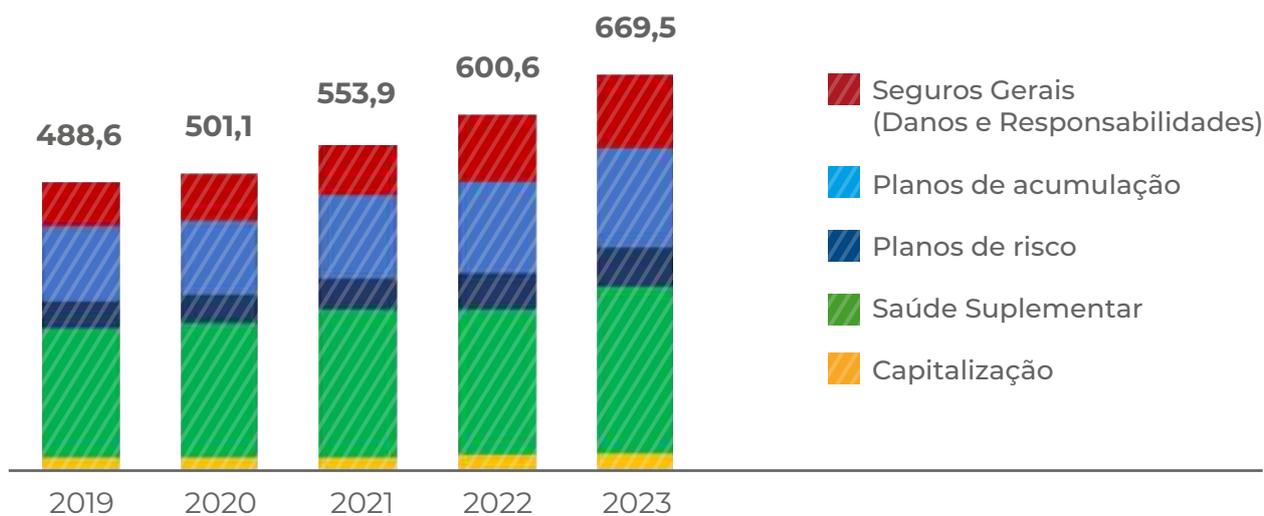
2019	2020	2021	2022	2023
4,1%	-0,4%	-6,7%	-3,1%	3,5%

## Arrecadação por segmento

Em R\$ bilhões – valores nominais

Fontes: DIOPS (ANS)\* e SES (Susep)

	2019	2020	2021	2022	2023
Seguros Gerais (Danos e Responsabilidades)	76,0	78,7	89,8	113,3	125,1
Previdência aberta	126,4	124,5	138,8	153,9	168,0
Seguros de Pessoas	46,1	47,7	53,5	60,4	65,0
Saúde Suplementar	216,2	227,2	247,5	244,7	281,5
Capitalização	23,9	22,9	24,3	28,4	30,0
<b>Total</b>	<b>488,6</b>	<b>501,1</b>	<b>553,9</b>	<b>600,6</b>	<b>669,5</b>



## Arrecadação total

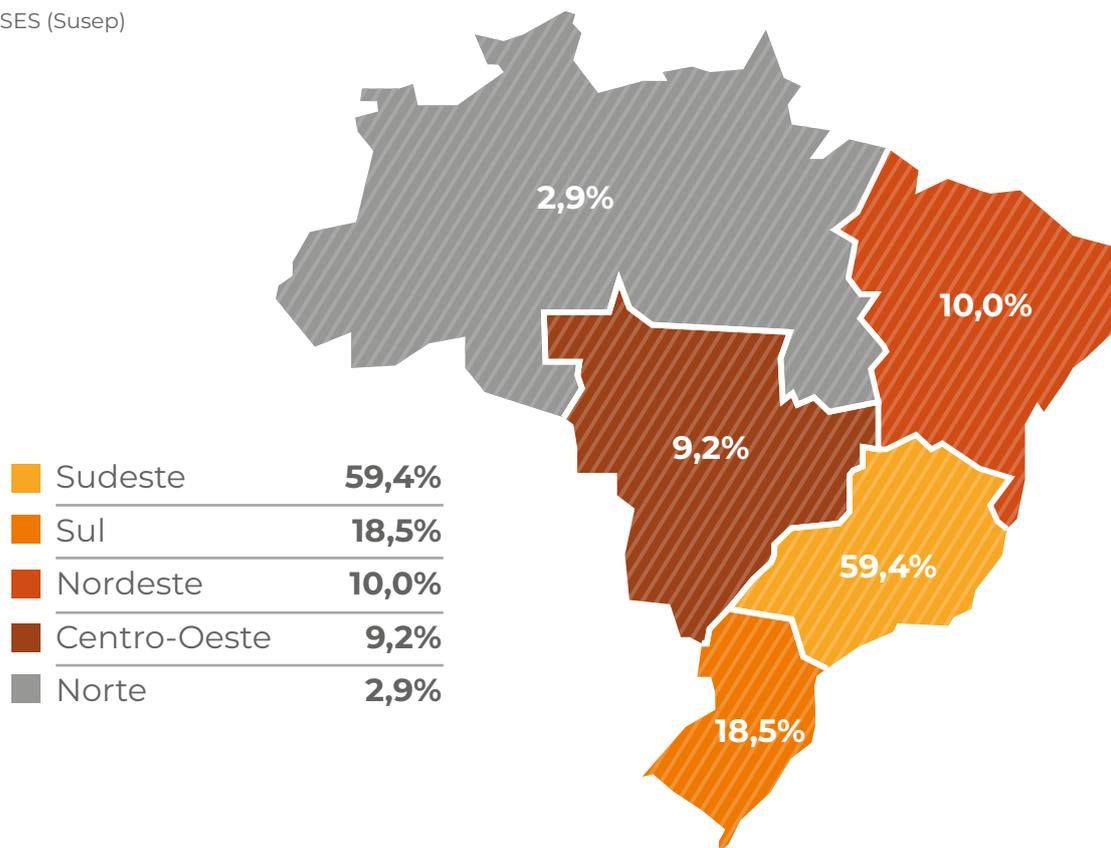
(variação %)

	2019	2020	2021	2022	2023
Varição nominal (%) em relação ao ano anterior	9,8%	0,6%	10,5%	8,4%	11,5%
Inflação (%) IPCA	4,3%	2,6%	10,1%	5,8%	4,6%
Varição real (%) em relação ao ano anterior	5,4%	-1,9%	0,4%	2,6%	6,9%

## Distribuição geográfica da arrecadação em 2023

(sem Saúde Suplementar)

Fonte: SES (Susep)



## Tributação paga pelo setor

(em R\$ bilhões e % de variação)

	2019	2020	2021	2022	2023
Despesa em tributo	4,9	5,1	5,1	5,9	7,1
Contribuição social	4,5	4,7	3,2	4,4	7,3
Imposto de renda	7,5	8,2	4,5	7,0	11,4
<b>Total</b>	<b>16,8</b>	<b>17,9</b>	<b>12,8</b>	<b>17,3</b>	<b>25,8</b>
Variação em relação ao ano anterior	-2,7%	6,7%	-28,9%	35,8%	49%

## Outros indicadores

(em R\$ bilhões e % de variação – valores nominais)

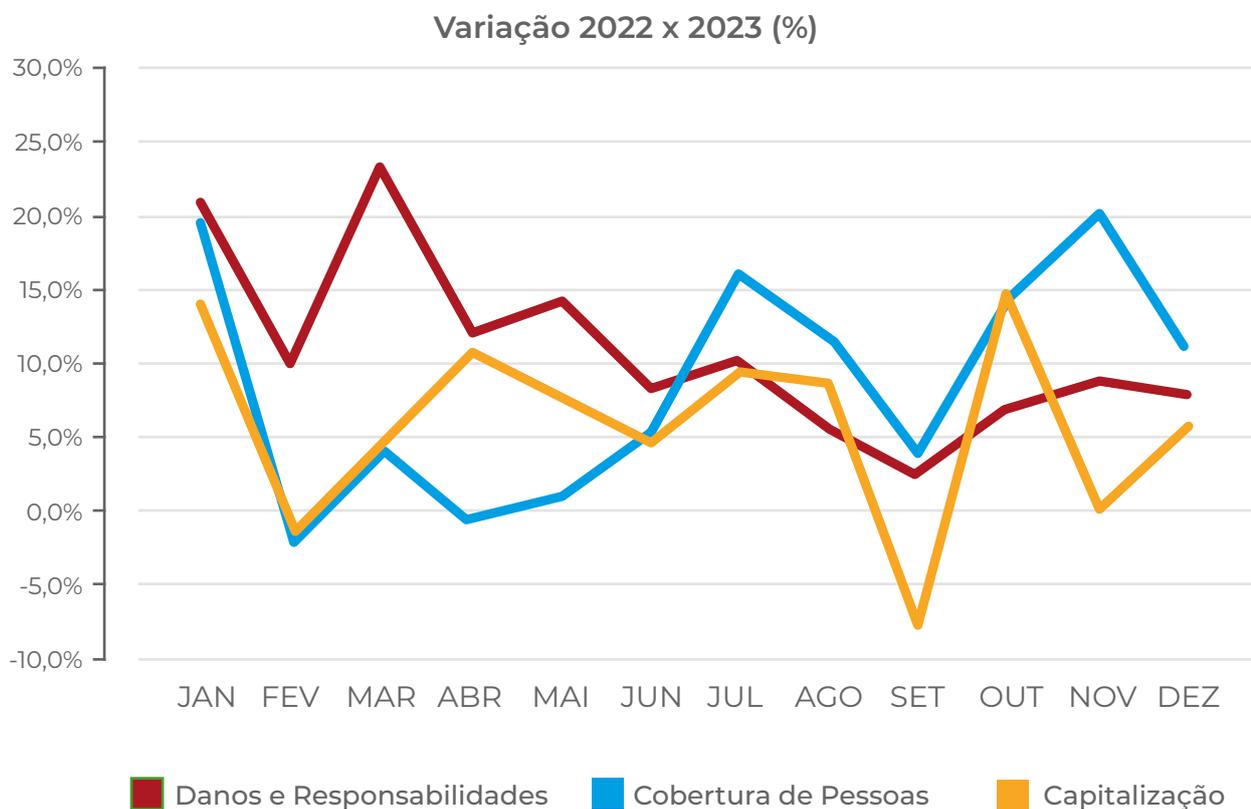
Fonte: DIOPS (ANS) e SES (Susep)



## Arrecadação do setor segurador em 2023, por segmento

(sem Saúde Suplementar)

Fonte: SES (Susep)



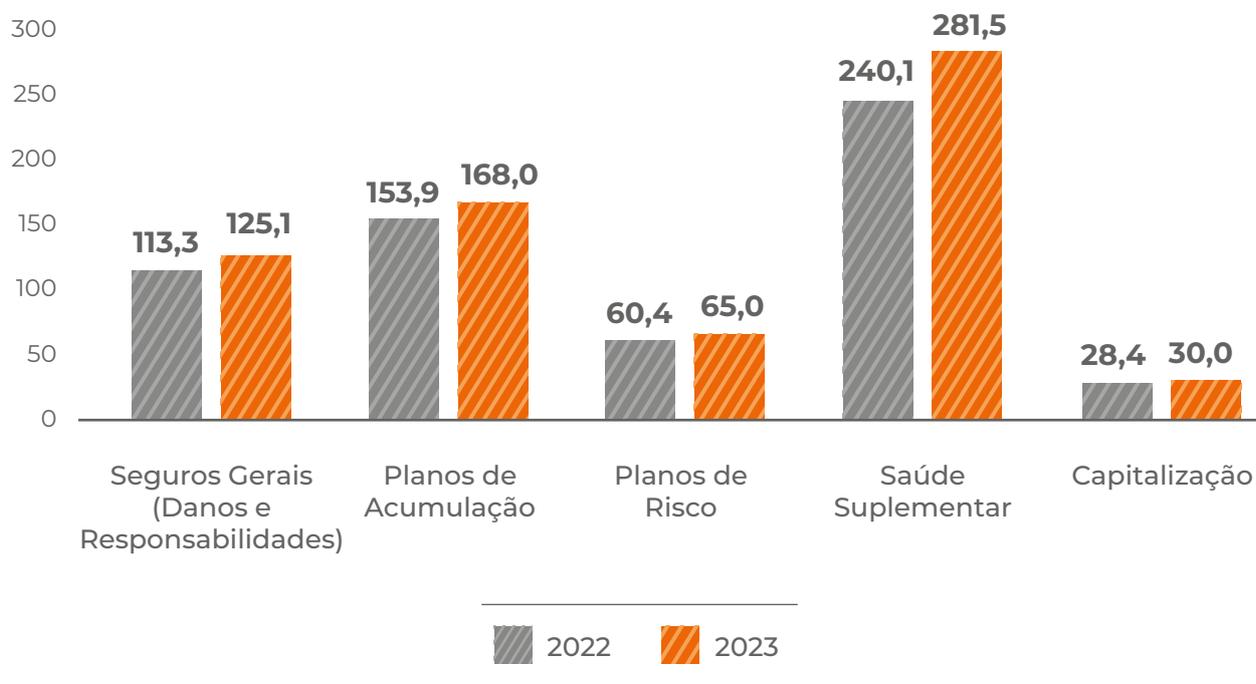
## 5. 2 Desempenho por segmento

GRI 201-1

### Variação por segmento

Fontes: SES (Susep) e DIOPS (ANS 2023)

	2022 (em bilhões)	2023 (em bilhões)	Variação (em %)
Seguros Gerais (Danos e Responsabilidades)	113,3	125,1	10,4%
Coberturas de Pessoas: Previdência Aberta	153,9	168	9,2%
Coberturas de Pessoas: Seguros de Pessoas	60,4	65	7,6%
Saúde Suplementar	244,7	281,5	15,0%
Capitalização	28,4	30	5,6%



**5. 2. 1 Seguros Gerais**  
GRI 201-1

Os Seguros Gerais abrangem uma fatia relevante do mercado segurador, não só em termos de arrecadação, como também na diversidade de produtos e serviços ofertados. Ao todo, 13 grupos compreendem mais de 90 ramos, sendo eles: Automóvel, Patrimonial, DPVAT, Habitacional, Transporte, Riscos Financeiros, Crédito, Responsabilidades, Riscos Especiais, Rural, Marítimos, Aeronáuticos e Cascos.

Em 2023, os Seguros de Danos e Responsabilidades mantiveram a crescente em termos de arrecadação, atingindo R\$ 125,1 bilhões, o que significa um aumento de 10,4% na comparação com 2022.

**Representatividade na arrecadação total e variação entre 2022 e 2023**

Ramo	2022	2023	Variação%
Automóvel	45,1%	44,6%	9,3%
Patrimonial	18,2%	19,3%	17,2%
Rural	11,9%	11,2%	3,9%
Riscos Financeiros	5,8%	6,3%	19,7%
Habitacional	5,0%	5,1%	13,4%
Transportes	5,1%	4,6%	-0,3%
Responsabilidade Civil	3,3%	3,2%	6,3%
Garantia Estendida	2,9%	2,8%	6,4%
Marítimos e Aeronáuticos	1,4%	1,4%	10,7%
Outros	1,4%	1,6%	18,8%



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

O seguro de automóvel representa a maior fatia na arrecadação, sendo 44,6% do segmento de danos e tendo um aumento de 9,4% entre 2022 e 2023. Segundo dados da FenSeg, atualmente, quase 30% da frota nacional está segurada, o que demonstra que ainda há bastante espaço para esse segmento crescer. Visando a educação em seguros, a FenSeg tem lançado vídeos institucionais voltados para explicar o funcionamento dos seguros ofertados pelo mercado.



O vídeo que explica o seguro auto está disponível [nesse link](#).



1

Os seguros patrimoniais também têm apresentado percentuais relevantes de crescimento, 17,2% de um ano para o outro, com destaque para ramos como residencial e empresarial. Um estudo realizado pela FenSeg mostrou que os brasileiros estão contratando mais o seguro residencial, com um aumento de 2,8 milhões de domicílios segurados entre 2017 e 2021, chegando a 12,7 milhões de casas, correspondente a 17% das moradias no país. O ponto de atenção para o segmento são os riscos climáticos, especialmente considerando que ainda é pequeno o número de contratações que incluem coberturas para desmoronamento e alagamento.

2



A FenSeg lançou um vídeo institucional para explicar detalhes sobre o seguro residencial, [disponível aqui](#).

3

4

5

6

Outro ramo representativo nos seguros gerais é o seguro rural, cuja arrecadação representou 11,2% do total em 2023. Esse ramo também tem como ponto de atenção as mudanças climáticas, uma vez que o “novo normal” climático passou a colocar em risco safras inteiras, prejudicando o agronegócio. Em razão disso, a FenSeg tem trabalhado em conjunto com o Governo Federal para aprimorar o produto e reforçar o papel do Programa de Subvenção ao Prêmio do Seguro Rural (PSR).

Com o maior aumento registrado, de 19,7% entre 2022 e 2023, o seguro de riscos financeiros quebrou mais um recorde de arrecadação. Na avaliação da FenSeg, esse crescimento ocorre por três fatores principais: novos investimentos do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), a nova lei de licitações, que elevou o seguro garantia como única modalidade de garantia passível de proporcionar a retomada e a conclusão de obras, e o seguro garantia judicial.

Destaca-se, ainda, o crescimento do seguro garantia estendida, que oferece coberturas extras para danos em uma série de eletrodomésticos e aparelhos eletrônicos. De janeiro a outubro de 2023, o seguro cresceu quatro vezes mais do que o comércio varejista. Isso coloca uma perspectiva positiva para o produto, que pode atingir níveis históricos no futuro. Para orientar sobre a garantia estendida e explicar os direitos e obrigações das partes envolvidas na contratação, a FenSeg lançou, em março de 2023, o guia “Entenda o Seguro de Garantia Estendida: Orientações para o Consumidor”, disponível no link abaixo.



**Acesse aqui** o guia.



## 5. 2. 2 Coberturas de Pessoas e Previdência

GRI 201-1

O setor de Coberturas de Pessoas e Previdência mantém a tendência de crescimento dos últimos anos e registrou um aumento de 8,7% em sua arrecadação no comparativo entre 2022 e 2023. A Previdência Aberta é a mais representativa do setor, sendo que 71,8% da arrecadação do setor está nos contratos dos planos PGBL e VGBL. Já os seguros de pessoas, que contemplam vida, prestamista, viagem e outros tipos de seguros, representam 26,8% da arrecadação total.

		Variação 2022-2023 (%)	Representatividade (%)
<b>Seguro de Pessoas</b>	Vida	12,4%	<b>26,8%</b>
	Prestamista	1,9%	
	Viagem	-5,3%	
	Outros	7,6%	
	<b>Total</b>	<b>8,0%</b>	
<b>Previdência Aberta</b>	Família PGBL	9,9%	<b>71,8%</b>
	Família VGBL	9,2%	
	<b>Total</b>	<b>9,2%</b>	
<b>Planos Tradicionais</b>		<b>-3,6%</b>	<b>1,4%</b>





1

2

3

4

5

6

Além de crescimento na arrecadação, os Seguros de Pessoas também registraram alta no pagamento de benefícios aos segurados, chegando a R\$ 15,1 bilhões, número 5,7% maior do que o de 2022. No caso da Previdência Aberta, o ano fechou com um montante de R\$ 124,6 bilhões em resgates, um crescimento menos acelerado com relação aos anos anteriores. Com esses resultados, houve captação líquida de R\$ 42,6 bilhões na Previdência Aberta, um aumento de 34,4% na comparação com 2022, o melhor resultado do setor nos últimos anos.

Segundo dados da FenaPrevi, atualmente, 46% da população brasileira possui algum seguro (saúde, funeral, vida, invalidez, prestamista, doenças graves) e/ou plano de previdência privada. Além disso, o ano de 2023 encerrou com 14 milhões de planos de previdência privada ativos, sendo que 11 milhões de brasileiros possuem planos de previdência privada aberta. Desses, 8,9 milhões possuem planos individuais e o restante planos coletivos. Destaca-se, ainda, que os planos VGBL (Vida Gerador de Benefício Livre) são responsáveis pela maior fatia de arrecadação e os mais comercializados.

Uma das conquistas a se destacar no ano de 2023 é o novo marco regulatório dos planos com cobertura por sobrevivência - PGBL/VGBL, que possibilitará avanços importantes em termos de proteção à renda. Um exemplo é a possibilidade de adesão automática em planos coletivos. Outro exemplo é a flexibilização dos formatos de pagamento de benefícios, com novos modelos de renda, cálculo da renda baseado em parâmetros vigentes à época de seu recebimento e o denominado “ciclo de rendas”, que permitirá a contratação

de diversos tipos de renda ao longo do período de benefícios, aderentes aos diferentes anseios e necessidades de cada fase da vida. Espera-se que essas flexibilizações trazidas pelos novos normativos da Previdência Aberta incentivem a formação de poupança de longo prazo, ampliando a proteção dos indivíduos e de suas famílias.

Destaca-se, também, o lançamento da segunda edição da pesquisa “A Percepção dos Brasileiros sobre a Necessidade de Proteção e Planejamento: o Papel dos Seguros e da Previdência”, realizado pela FenaPrevi com o Datafolha. Esse levantamento mapeia o sentimento dos consumidores brasileiros com relação à percepção sobre os seguros de pessoas (vida e previdência) e à necessidade de proteção, de planejamento do futuro financeiro e de projeção da aposentadoria.

Dentre os resultados desse estudo, destaca-se que 82% dos entrevistados pretendem planejar suas finanças para o futuro. Destaca-se, também, um aumento no interesse dos participantes em adquirir produtos de seguros. Por exemplo, com relação à primeira edição da pesquisa, realizada em 2021, subiu de 26% para 33% a intenção de possuir algum seguro de invalidez permanente. A intenção de contratação de seguro prestamista também cresceu de um período a outro, de 17% para 26%.



Os resultados completos podem ser acessados [aqui](#).

## 5. 2. 3 **Saúde Suplementar**

GRI 201-1

Considerando os resultados da Saúde Suplementar de 2023, o setor já apresenta uma melhora na comparação com 2022. A arrecadação do setor foi de R\$ 281,5 bilhões, um crescimento de 15% no comparativo. Os planos médico-hospitalares são os responsáveis por 97,4% dessa arrecadação, enquanto os planos odontológicos representam 2,6% desse total.

O setor de saúde suplementar já atende 51 milhões de beneficiários de planos médico-hospitalares no país e 33 milhões de planos exclusivamente odontológicos, maior marca desde o início da série histórica, em 2000, quando a



1

2

3

4

5

6

ANS começou a fazer esse registro. Ainda assim, o setor tem enfrentado desafios significativos, sendo que as operadoras de planos médico-hospitalares registraram um prejuízo operacional de R\$ 4,4 bilhões em 2023.

Para enfrentar esses desafios e manter a resiliência, o setor tem atuado em diferentes frentes. A primeira delas é o combate às fraudes na saúde, que em 2022 geraram um prejuízo estimado de cerca de R\$ 34 bilhões para o mercado, segundo levantamento do Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS). De acordo com dados da FenaSaúde, nos últimos 5 anos, suas associadas registraram 4 mil notícias-crime contra fraudadores de planos médicos e odontológicos. Dessas, cerca de 2 mil foram apenas em 2023.

As operadoras de planos de saúde têm adotado tecnologias para evitar novas fraudes, como é o uso de token, biometria facial e inteligência artificial. Além disso, a FenaSaúde lançou a Campanha Saúde Sem Fraude, para fortalecer as ações adotadas e promover o bom uso dos planos de saúde.



**Saiba mais.**

1

2

3

4

5

6

Outro ponto que chama a atenção do setor é a judicialização, que é um dos fatores que oneram o sistema de saúde. Para isso, o setor procura disseminar o instrumento da conciliação e reforçar seus canais de atendimento, para resolver demandas dos consumidores administrativamente e mudar esse cenário. Por fim, o setor também tem olhado com atenção para o projeto de lei 7.419/2006, que propõe mudanças no marco legal da saúde suplementar (lei nº 9.656/1998). O projeto tramita na Câmara dos Deputados e é acompanhado de perto pela FenaSaúde.



## 5. 2. 4 Capitalização

GRI 201-1

O setor de Capitalização segue em uma ascendente e, em 2023, registrou um crescimento de 5,6% em sua arrecadação na comparação com 2022, registrando R\$ 30 bilhões arrecadados no ano. Essa tendência de aumento ocorreu em todas as regiões do país. O setor ainda encerrou o ano com R\$ 24,4 bilhões pagos em resgates e sorteios, além de um repasse recorde de R\$ 1,6 bilhão para instituições do terceiro setor por meio da modalidade filantropia premiável.

Com relação aos avanços do setor em 2023, destaca-se a sanção da Lei 14.770/2023, que permite a utilização de títulos de Capitalização como garantia em licitações e contratações públicas de obras e serviços em todas as esferas. Assim, empresas licitantes e contratadas poderão utilizar títulos da modalidade Instrumento de Garantia para participar de licitações, conferindo mais segurança jurídica às contratações.

A FenaCap lançou a publicação “Estimativa do Potencial de Mercado para a Capitalização”, na qual apresenta as possibilidades de crescimento para cada modalidade até o ano de 2026. O documento tem como objetivo apresentar os métodos e os resultados da estimativa para servir de ponto de partida para os debates entre as empresas do mercado, os órgãos reguladores e demais envolvidos e interessados pela capitalização.

Dentre as projeções feitas pela federação, destaca-se a expectativa de triplicar a arrecadação, chegando a quase R\$ 89 bilhões por ano, e de crescer os resgates e sorteios, podendo esse valor ultrapassar R\$ 69,2 bilhões. O estudo destaca, também, as possibilidades de crescimento da modalidade filantropia premiável, considerando a entrada de novas entidades beneficiadas. Estima-se que essa entrada possibilitaria alcançar uma contribuição anual para entidades do terceiro setor no valor de R\$ 5,4 bilhões por ano.



Mais informações sobre as projeções estão disponíveis [aqui](#).



## 6

# Sumário do Conteúdo GRI

## A ORGANIZAÇÃO E SUAS PRÁTICAS DE RELATO

Norma GRI	Conteúdo	Página
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	<b>A organização e suas práticas de relato</b>	
	2-1 Detalhes da organização	11, 12 e 41
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	12 e 39
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	60
	<b>Atividades e trabalhadores</b>	
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	11, 12, 14, 18, 22 e 41
	2-7 Empregados	68
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	68
	<b>Governança</b>	
	2-9 Estrutura de governança e sua composição	37, 39, 60 e 67
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	
	<b>Estratégia, políticas e práticas</b>	
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	5, 7, 28 e 68
	2-23 Compromissos de política	28, 46, 49 e 68
	2-24 Incorporação de compromissos de política	43, 46, 60 e 82
	2-28 Participação em associações	
<b>Engajamento de stakeholders</b>		
2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	55, 67 e 82.	

Temas materiais		
Norma GRI	Conteúdo	Página
<b>GRI 3:</b> Temas Materiais 2021	<b>3-1</b> Processo de definição de temas materiais	<b>82 e 101</b>
	<b>3-2</b> Lista de temas materiais	<b>101</b>
	<b>3-3</b> Gestão de temas materiais	<b>51, 67, 92 e 101</b>
Desempenho econômico		
GRI Standard	Divulgação	Página
<b>GRI 201:</b> Desempenho econômico 2016	<b>201-1</b> Valor econômico direto gerado e distribuído	<b>51, 105, 106, 110, 111, 113, 115 e 117</b>
	<b>201-2</b> Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	<b>27, 29, 60 e 92</b>
Impactos econômicos indiretos		
Norma GRI	Conteúdo	Página
<b>GRI 203:</b> Impactos econômicos indiretos 2016	<b>203-1</b> Investimento em infraestrutura e apoio a serviços	<b>65</b>
Combate à corrupção		
Norma GRI	Conteúdo	Página
<b>GRI 205:</b> Combate à corrupção 2016	<b>205-2</b> Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	
Energia		
Norma GRI	Conteúdo	Página
<b>GRI 302:</b> Energia 2016	<b>302-4</b> Redução do consumo de energia	<b>100</b>
Efluentes e resíduos		
Norma GRI	Conteúdo	Página
<b>GRI 306:</b> Efluentes e resíduos 2016	<b>306-2</b> Resíduos discriminados por tipo e método de disposição.	<b>98</b>
Avaliação ambiental de fornecedores		
Norma GRI	Conteúdo	Página
<b>GRI 308:</b> Avaliação ambiental de fornecedores 2016	<b>308-1</b> Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais.	
	<b>308-2</b> Impactos ambientais negativos na cadeia de suprimentos e ações tomadas.	<b>82 e 88</b>





- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

<b>Emprego</b>		
<b>Norma GRI</b>	<b>Conteúdo</b>	<b>Página</b>
<b>GRI 401:</b> Emprego 2016	<b>401-1</b> Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	
	<b>401-2</b> Benefícios para empregados com jornada integral que não são oferecidos a empregados de meio expediente ou temporários	
<b>Treinamento e educação</b>		
<b>Norma GRI</b>	<b>Conteúdo</b>	<b>Página</b>
<b>GRI 404:</b> Capacitação e educação 2016	<b>404-1</b> Média de horas de treinamento por ano por empregado	<b>60, 68, 87 e 88</b>
	<b>404-2</b> Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados e de assistência para a transição de carreira	<b>60, 68, 82, 87 e 88</b>
<b>Diversidade e igualdade de oportunidades</b>		
<b>Norma GRI</b>	<b>Conteúdo</b>	<b>Página</b>
<b>GRI 405:</b> Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	<b>405-1</b> Diversidade nos órgãos de governança e empregados	<b>68</b>
	<b>405-2</b> Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	<b>68</b>
<b>Trabalho infantil</b>		
<b>Norma GRI</b>	<b>Conteúdo</b>	<b>Página</b>
<b>GRI 408:</b> Trabalho infantil 2016	<b>408-1</b> Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil.	<b>68, 82 e 88</b>
<b>Trabalho forçado ou análogo ao escravo</b>		
<b>Norma GRI</b>	<b>Conteúdo</b>	<b>Página</b>
<b>GRI 409:</b> Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	<b>409-1</b> Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	<b>82</b>
<b>Avaliação em direitos humanos</b>		
<b>Norma GRI</b>	<b>Conteúdo</b>	<b>Página</b>
<b>GRI 412:</b> Avaliação em direitos humanos 2020	<b>412-2</b> Empregados treinados em políticas e práticas de direitos humanos	<b>60, 68, 87 e 88</b>

Avaliação social de fornecedores		
Norma GRI	Conteúdo	Página
<b>GRI 414:</b> Avaliação social de fornecedores 2016	<b>414-1</b> Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais.	<b>82 e 88</b>

Marketing e rotulagem		
Norma GRI	Conteúdo	Página
<b>GRI 417:</b> Marketing e rotulagem 2016	<b>417-2</b> Casos de não-conformidade com relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	<b>82</b>

## INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

### CNseg

Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais,  
Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização

#### Rio de Janeiro

Rua Senador Dantas, 74 – 16º andar, Centro  
CEP 20031-205  
Tel.: (21) 2510-7777

#### Brasília

SCN Quadra 1 bl. C, Brasília Trade Center, salas 1601 a 1612, Brasília  
CEP 70711-902  
Tel.: (61) 3424-9337 / Fax (61) 3328-1904

## CRÉDITOS

### Coordenação geral

Superintendência de Relações de Consumo e Sustentabilidade – CNseg

### Supervisão editorial e redação:

Luciane Degraf

### Projeto gráfico e diagramação:

Agência Eclipse



